

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MANAGEMENTU

Analýza spokojenosti klientů s řízením a organizací lyžařské školy pro děti a mládež
Analysis of Satisfaction with Management and Organization of Ski School for Children
and Youth

Student:

Adéla Jurásková

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Jaroslav Stolařík

Ostrava 2020

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra managementu

Zadání bakalářské práce

Student: **Adéla Jurásková**

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: 6208R037 Management

Specializace: 03 Sportovní management

Téma: **Analýza spokojenosti klientů s řízením a organizací lyžařské školy pro děti a mládež**
Analysis of Satisfaction with Management and Organization of Ski School for Children and Youth

Jazyk vypracování: čeština

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Teoretický úvod do problematiky
 3. Problematika managementu vybrané lyžařské školy
 4. Analýza spokojenosti klientů lyžařské školy s jejím řízením a organizací
 5. Shrnutí výsledků šetření, náměty a doporučení
 6. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

- DURDOVÁ, Irena. *Vybrané kapitoly z managementu a marketingu sportu*. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, 2019. ISBN 978-80-248-4165-6.
- HOBZA, Vladimír. *Ekonomie sportu: vybrané kapitoly*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4381-2.
- HORVÁTHOVÁ, Petra et al. *Základy managementu*. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, 2017. ISBN 978-80-248-4102-1.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Jaroslav Stolařík**

Datum zadání: 22.11.2019

Datum odevzdání: 07.05.2020

doc. Ing. Petra Horváthová, Ph.D.
vedoucí katedry

doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.
děkan fakulty

Prohlašuji, že jsem celou bakalářskou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně.

Přílohy č. 1 – 5 dané mi k dispozici, jsem samostatně doplnila.

V Ostravě dne 12.5.2020

Adéla Jurásková
jméno a příjmení studenta

Obsah

1	Úvod.....	5
2	Teoretický úvod do problematiky	6
2.1	Definice managementu.....	6
2.1.1	Sportovní management	6
2.1.2	Organizování ve sportu	6
2.2	Sportovní marketing.....	7
2.2.1	Marketingový mix ve sportu.....	7
2.3	Nezisková organizace.....	7
2.3.1	Charakteristika spolku	8
2.4	Tělesná kultura a její subsystémy	8
2.5	Historie lyžování a historický vývoj lyžařských škol	9
2.5.1	Historie lyžování.....	9
2.5.2	Historický vývoj lyžařských škol	10
2.6	Mezinárodní lyžařské organizace, lyžařské kvalifikace a Bílý kodex	11
2.6.1	Mezinárodní lyžařské organizace	11
2.6.2	Lyžařské kvalifikace	12
2.6.3	Bílý kodex.....	13
2.7	Charakteristika dětí a mládeže	13
2.7.1	Motorické učení	13
2.7.2	Pedagogické aspekty motorického učení.....	14
2.7.3	Charta práv dětí na sport.....	14
2.7.4	Lyžařská výzbroj a výstroj pro děti	15
2.8	Problematika výuky jízdy na lyžích	16
2.8.1	Didaktika sjezdového lyžování.....	16
2.8.2	Cíle vyučovacího procesu.....	17
2.8.3	Věkové stupně dětí u lyžování.....	17
2.8.4	Formy výuky.....	17
2.8.5	Organizace výuky	18
2.9	Výzkumné metody a techniky.....	18
2.9.1	Dotazník.....	19
2.9.2	Práce s dokumenty	19
2.9.3	SWOT analýza.....	19
3	Problematika managementu vybrané lyžařské školy.....	21
3.1	Analýza mikroprostředí.....	21
3.1.1	Název organizace	21

3.1.2	Historie organizace	21
3.1.3	Charakteristika vybrané organizace JAPA sport, z. s.	21
3.2	Analýza mezoprostředí.....	22
3.2.1	Veřejnost – SKI Malenovice.....	22
3.2.2	Konkurence - SUN Ski & Board School	23
3.2.3	Zákazníci JAPA sport, z. s.....	25
3.2.4	Komunikace organizace.....	26
3.3	Charakteristika výcvikových kurzů.....	26
3.4	Podrobná analýza organizace výcvikových kurzů	27
3.4.1	Přihlašování	27
3.4.2	Doprava.....	28
3.4.3	Zajištění instruktorů.....	28
3.4.4	Prostory.....	28
3.4.5	Nezbytné doplňující předměty.....	29
3.4.6	Příprava kurzu.....	29
3.4.7	Průběh kurzu	29
3.4.8	Závěrečné závody	30
3.5	Charakteristika individuálních lekcí	31
3.6	SWOT analýza	32
3.6.1	Silné stránky	32
3.6.2	Slabé stránky.....	32
3.6.3	Příležitosti	33
3.6.4	Hrozby	33
4	Analýza spokojenosti klientů lyžařské školy s jejím řízením a organizací	34
4.1	Dotazník.....	34
5	Shrnutí výsledků šetření, náměty a doporučení	49
6	Závěr	52
	Seznam použité literatury	53
	Seznam zkratk	55

1 Úvod

V dnešní době se lyžování stalo velmi populárním a milovníků tohoto sportu stále přibývá. Přestože tento sport patří k poměrně finančně náročnějším, lidé lyžovat chtějí a jsou ochotni za tento prožitek zaplatit nemalý peníz. Jinak tomu není ani u klientů lyžařských škol, jenž jsou schopni za své děti či za sebe zaplatit řádnou sumu. Tato investice však bývá považována za výhodnou a potřebnou.

Tématem této bakalářské práce je Analýza spokojenosti klientů s řízením a organizací lyžařské školy pro děti a mládež. Vybranou organizací zabývající se touto problematikou se stala lyžařská škola JAPA sport, z. s.

Jedním z hlavních důvodů pro zvolení této lyžařské školy byla naše úzká a dlouholetá spolupráce. Jsem držitelkou instruktorských licencí pro výuku lyžování i snowboardingu a ve zvolené organizaci pracuji jako instruktor obou těchto odvětví.

Dalším důvodem byl fakt, že se v horském prostředí pohybuji téměř od útlého věku a tato problematika mi byla vždy velmi blízká. V neposlední řadě se důvodem stala také možnost odborné analýzy se spokojeností klientů, jenž by mohla vést ke zkvalitnění nabízených služeb a tím i zefektivnění fungování celé organizace.

Práce se zaměřuje především na organizaci týdenních lyžařských kurzů. V tomto období je totiž lyžařská škola zatížena ze všeho nejvíce. Klienty bych ráda specifikovala jako rodiče dětí, jenž se účastní těchto výcvikových kurzů. Práce je rozdělena na 3 hlavní oblasti, a to teoretickou část, která vymezuje základní teoretické pojmy tohoto prostředí, dále část věnovanou problematice managementu vybrané školy, v níž podrobně popisuje její základní fungování a v poslední řadě část, která analyzuje spokojenost klientů prostřednictvím dotazníku.

Cílem této práce je získat bezprostřední informace o spokojenosti klientů s vybranou lyžařskou školou za pomoci dotazníku, SWOT analýzou objevit všechna úskalí i silné přednosti organizace, zároveň potvrdit či vyvrátit základní hypotézy a po shrnutí šetření navrhnout možné náměty a doporučení ke zlepšení fungování organizace.

2 Teoretický úvod do problematiky

2.1 Definice managementu

Existují mnohé definice, které popisují podstatu managementu. Můžeme ho chápat jako veškeré činnosti, které vedou k zabezpečení funkcí celé organizace. Věda zabývající se dosahování cílů, efektivnosti a účinnosti organizace. Je to proces, při kterém dochází ke koordinaci všech činností jednotlivých pracovníků či jejich skupin. (Horváthová a kol., 2017)

2.1.1 Sportovní management

Tímto pojmem rozumíme činnosti vedoucí ke správnému řízení sportovních oddílů, spolků, družstev, klubů, tělovýchovných jednot a svazů, ale také v oblasti výroby sportovního zboží nebo reklam. Spojením dvou komponentů management a sport dochází k zahrnutí nejen manažerských funkcí, marketingu a ekonomiky, ale i sportovních aktivit týkajících se zdraví, životního stylu, relaxace a zábavy.

Sportovní management můžeme charakterizovat třemi základními oblastmi:

- Vedení lidí – práci lze rozdělit mezi různé pracovníky, kteří mohou pracovat jednotlivě či ve skupinách a tím dochází k zefektivnění vykonávání požadovaných cílů.
- Výkon specifických funkcí – jde o hlavní činnosti sportovního manažera, jakožto plánování, kontrolování, organizování, vedení lidí, komunikace, motivace, koordinace a komunikace.
- Předmět studia – ke správnému vykonávání všech zmíněných funkcí je potřeba, aby sportovní manažeři byli schopni využívat znalosti veškerých metod, zkušeností i doporučení. (Durdová, 2019)

2.1.2 Organizování ve sportu

Organizování v širokém pojetí znamená co nejefektivněji uspořádat organizační strukturu klubu, aby bylo zajištěno správné fungování a chod organizace. Je potřeba zohledňovat veškeré právní aspekty, ale i lidský faktor. Téměř všechny sportovní organizace v ČR jsou zapsány jako forma spolku / zapsaného spolku. Mimo spolků nalezneme i akciové společnosti, s ručením omezeným nebo příspěvkové organizace. V oblasti organizování je velice důležité, o jakou organizaci se jedná, zda malou,

venkovskou či s celostátní působností. Musíme brát na zřetel její prostorové a finanční možnosti, personální zdroje a vazby na partnery. (Durdová, 2019)

2.2 Sportovní marketing

V dnešní době má sportovní marketing dva důležité soubory, kterými jsou sportovní produkty a služby spotřebitelům s reklamou. Většina organizací užívá k dosažení svých cílů a správnému fungování podnikatelské aktivity. Tuto tendenci nemají pouze obchodní společnosti, nýbrž i spolky. Organizace mohou volit příslušné nástroje, pomocí nichž jsou schopny dosahovat vytyčených cílů. (Durdová, 2019)

2.2.1 Marketingový mix ve sportu

Marketingovým mixem se rozumí nástroje, které napomáhají k úspěšnému dosahování stanovených cílů sportovní organizace. Počet těchto nástrojů se může lišit, nejčastěji se uvádí základní čtyři nástroje začínající v anglickém jazyce písmenem P, jimiž jsou:

- Product – výrobek, který lze členit na materiální a nemateriální, nebo služba, která uspokojuje potřeby zákazníka.
- Price – neboli cena, jenž určí hodnotu produktu nebo služby. Tento nástroj marketingového mixu je nejvíce flexibilní, k jeho stanovení lze použít četné cenové strategie, velkou roli při tom hraje konkurence.
- Place – znamená místo, které zaujme nabízený produkt nebo služba. Je potřeba zvolit místo přístupné veřejnosti, motorovým vozidlům či MHD, nedílnou součástí by mělo být i parkování a dobře viditelná označení.
- Promotion – v češtině marketingová komunikace neboli propagace, bývá nejviditelnější oblastí celého mixu. Má za úkol podávat informace, propagovat samotný produkt nebo službu, ale také podporovat jejich prodej a komunikovat se zákazníky. (Durdová, 2019)

2.3 Nezisková organizace

„Nezisková organizace je takový subjekt, který nebyl založen za účelem podnikání. Neziskovým subjektům ale není žádným předpisem stanoveno, že nemohou provozovat podnikatelskou činnost. Neziskové organizace mohou dosahovat zisku, ale nesmí s ním volně nakládat. Zisk musí být využit jen pro ty aktivity, pro které organizace

vznikla – v případě sportovních klubů se jedná o výdaje výhradně do sportovní činnosti.“ (Durdová, 2019, str. 25)

2.3.1 Charakteristika spolku

I bez zákonů a jejich úprav jsou spolky vytvářeny přirozenými potřebami lidí již po celá staletí. Některé části naplňování těchto potřeb jsou zákonem upravovány. Jedná se o takové spolčování, jenž charakterizuje zájem týkající se spolčovaných osob, a to vystupovat jako právnické osoby vůči třetím osobám. Tento zákon upravuje č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Tato právnická osoba se označuje za „spolek“.

Dle čl. 20 LPS je spolčování se označeno za jedno ze základních práv občanů ČR. Toto ustanovení je možné omezovat jen v zákonem stanovených situacích. Těmito situacemi mohou být např. ohrožení bezpečnosti státu, veřejná bezpečnost či pořádek nebo práva a svoboda druhých osob.

Podle zákona (§ 214 odst. 1) je spolek korporací, která má být založena k naplňování společného zájmu zakládajících členů. Základními charakteristikami úpravy zákona spolku jsou:

- společenství osob,
- dobrovolnost spolčení,
- samosprávnost spolku,
- nezávislost spolku,
- nevýdělečný účel spolku,
- omezení použití zisku,
- hlavní spolek ručí za pobočný. (Hájková a kol., 2015)

2.4 Tělesná kultura a její subsystémy

Tělesná kultura se skládá z fyzického a psychického rozvoje člověka, které lze uspokojit pomocí tělocvičných prostředků. Můžeme ho chápat jako sociokulturní systém, který působí na člověka, jenž je plně považován za součást společnosti, kultury i jejího dědictví. Tělesná kultura se dělí na 3 základní subsystémy, jimiž jsou sport, tělesná výchova a pohybová rekreace.

Sportem rozumíme fyzickou aktivitu, která se neobejde bez volného času společně s životním stylem člověka nebo profesní dráhy. Sport lze členit na:

- výkonnostní,
- vrcholový,
- rekreační.

Tělesná výchova je v dnešní době povinnou součástí vzdělávacího systému ČR. Vede ke všeobecnému rozvíjení člověka po sportovní stránce, dále jeho osobnosti společně s psychickou stránkou jedince a zvyšování tělesné kondice.

Pomocí pohybové rekreace člověk rozvíjí svůj intelekt, tělesnou i sociální osobnost, dále má blahodárný vliv na psychiku i somatické oblasti. V neposlední řadě je velmi důležitá harmonie mezi volným časem, vzděláním, odpočinkem a zábavou. (Hobza, 2014)

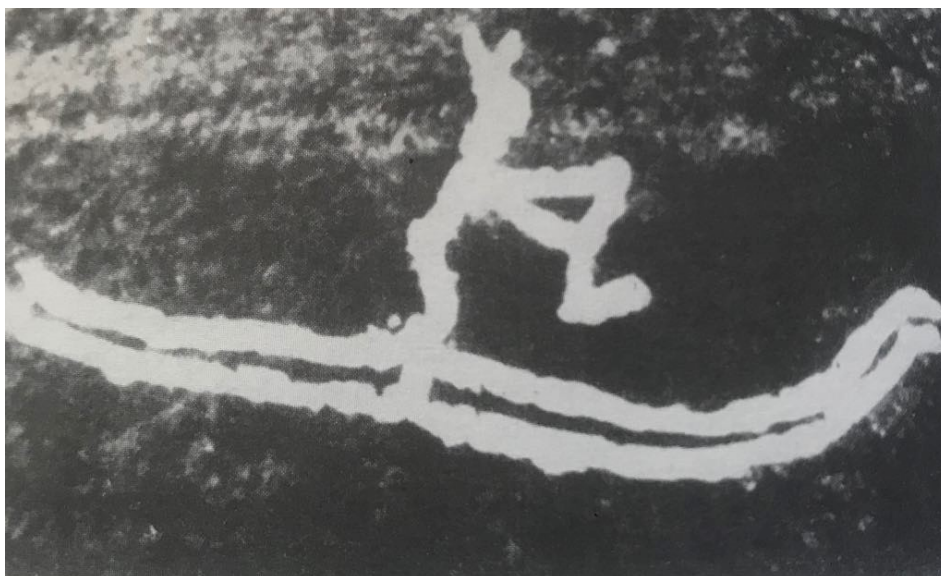
2.5 Historie lyžování a historický vývoj lyžařských škol

2.5.1 Historie lyžování

Lyžování se řadí mezi nejstarší sporty v historii. Většina těchto sportů vznikala za účelem usnadnění životních podmínek. V počátcích bývala příroda v zimě velmi krutá, proto lidé museli vyvinout různá náčiní potřebná k přežití. Nejdříve to byly sněžnice, poté samotné lyže, pomocí nichž lidé v zimě běhali, lovíli zvěř a bojovali.

Nejstarší lyže nalezená ve Švédsku v Hotingu okolo roku 2500 př. n. l. dostala název Hotingská lyže. Byla dlouhá 110 cm a na šířku 16 cm. Na středu měla vydlabaný mělký otvor, který sloužil jako vázání. Pod ním byl prostor pro řemínkové vázání.

Dále za prokazatelné objevy naší historie vděčíme hlavně nálezci nástěnných obrazů s lyžařskými motivy, které byly nalezeny také na sklonku doby kamenné. Nejčastěji archeologové objevovali obrazy vyryté do stěn jeskyní a skal, na kterých se vyjímali hlavně lovci na lyžích. Nejstarší obrázek lyžaře (Obr. 2.5.1), vyrytý do skály na ostrově Rödö byl nalezen okolo roku 2500 př. n. l. Délka skutečné lyže se podle obrázku odhaduje na 3-4 metry, hůl zahnutá, pravděpodobně pouze jedna.



Obr. 2.5.1 Nejstarší skalní rytina lyžaře (Kulháněk, 1989)

Lyžování se tedy může chlubit patrně nejstarším vývojem náčiní oproti jiným sportovním odvětvím. Tento sport prodělal pravděpodobně největší rozvoj náradí od primitivního lovce k dnešnímu modernímu lyžování. V průběhu této historie se stalo terčem zábavy, ale i dopravním prostředkem například při vojenských výpravách. Roku 1843 se pořádal první závod v Norsku v běhu na 5 km. Za zakladatele moderního skoku na lyžích a závodního lyžování byl považován Nor Aversen Sondre Norheim. V Čechách se počátky lyžování připisují druhé polovině 19. stol. Za průkopníka a zakladatele lyžování u nás se považuje Josef Rössler-Ořovský. (Kulháněk, 1989)

2.5.2 Historický vývoj lyžařských škol

Technická stránka vývoje sjíždění a zatáčení prošla za posledních 150 let dynamickým vývojem. Všechny zaznamenané změny se tímto projeví i ve výuce dané problematiky. Ustáleným způsobem výuky se pro lyžování stal pojem lyžařská škola a pro každou z ní jsou typické nejen jiné prvky techniky, ale i materiál, na němž byla prováděna.

1. Norská škola – se stala historicky první školou lyžování. Jejím propagátorem byl již dříve zmíněný Sondre Norheim. Škola je charakteristická dvěma typy oblouků – telemarkem a kristianiem a vzpřímeným postojem. Telemark se vyznačuje hlubokým náklekem se zatíženou vnitřní hranou vnější lyže s jejím výrazným předsunutím a kristianie můžeme popsat jako snožný oblouk směrem ke svahu. Lyže dosahovaly délky až 2,5 m, lyžař používal dvě hole.

2. Zdarskeho lilienfeldská škola – zakladatelem sjezdového lyžování se stal Mathias Zdarsky. Jeho technikou se stal oblouk v pluhu společně s obloukem z přívratu vyšší lyže a zdůrazňoval problém terénu, přičemž s jeho technikou byl každý schopen sjet prudké svahy. Zdarsky vyvinul kovové vázání, ale stále s volnou patkou. Lyže byly kratší, kolem 190- 220 cm.

3. Bilgeriho škola – George Bilgeriho se zaměřil na přívratné oblouky s více variantami oblouku kristianie, prováděny rychleji a dynamičtěji. Vyvinul další kovové vázání, ale s nastavitelnou velikostí. Dále začal používat vosky a tulení pásy ke snadnějšímu sjezdu a výstupu.

4. Arlbergská škola – autorem školy byl Hannes Schneider, který vycházel ze školy předchozí, přidal nízký postoj a širší stopu kvůli snaze zdolávat strmější alpské svahy. Vázání konečně získalo pevnou čelist a lankový napínák s pružinou.

5. Rakouská protirotací škola – Stefan Kruckenhauser výrazně odlehčil lyže v zahájení oblouku, ve vedoucí části vysunul dopředu a dovnitř vnitřní bok současně se silnou protirotací trupu.

6. Rozdílné práce dolních končetin – 60. léta 20. st. přinesla techniky s různými technikami dolních končetin. Výrazně se začal omezovat smyk a tím docházelo ke zvyšování rychlosti. Byla potřeba přenesení hmotnosti a zatížení přední části vnitřní hrany u vnější lyže. Koleno této končetiny tlačeno dovnitř a dopředu s vnitřní předsunutou a odlehčenou lyží.

7. Carving – technika carvingu v širokém měřítku nastoupila roku 1996, kdy i výrobci lyží začali vyrábět výrazně vykrojené lyže. Jízda po hranách je vzhledem k výzbroji lyžaře mnohem jednodušší, nežli techniky předcházející, jednodušší je i díky rozložení váhy na obě lyže a absenci zapíchnutí hole. (Vilím, 2009)

2.6 Mezinárodní lyžařské organizace, lyžařské kvalifikace a Bílý kodex

2.6.1 Mezinárodní lyžařské organizace

Podobně jako v dalších sportech má i lyžování mezinárodní zastřešující organizace. Organizaci výuky má na starosti Interski, Mezinárodní lyžařská federace (FIS) se zabývá závodním lyžováním.

FIS se rozrostla roku 1924 z předchozí Mezinárodní lyžařské federace – MLK se dvěma zastoupenými zeměmi v celosvětové hnutí zastoupené 62 členskými svazy po celém světě. Lyžování se tak zařadilo mezi první příčky nejoblíbenějších sportů. Za hlavní cíle federace byla vždy pokládána bezpečnost a péče o zdraví závodních i nezávodních lyžařů, stálá úprava pravidel a soutěžního řádu závodů a lyžařských disciplín (Kulháněk, 1989).

Hlavním úkolem organizace Interski je rozvoj a předávání zkušeností didaktických postupů pro výuku lyžování a snowboardingu. Byla založena roku 1951 v Zürsu. Interski se dále dělí do 3 samostatných organizací:

- ISIA – Asociace profesionálních lyžařských instruktorů,
- IVSI – Svaz amatérských lyžařských instruktorů,
- IVSS – Svaz výuky na školách. (Vilím, 2009)

2.6.2 Lyžařské kvalifikace

V České republice je rozdělení lyžařských kvalifikací podobné, jako po celém světě. Existují různé druhy licencí, podmínky jsou však vyhlášeny MŠMT. Lze rozlišovat kvalifikace amatérské (např. Asistent instruktora lyžování) a profesionální:

- Instruktor lyžování – nejzákladnější licence užívaná různými lyžařskými školami, ve školství, kluby či sdruženími, držitel může provozovat výuku jako profesi. Školení bývá v rozsahu minimálně 150 hodin.
- Cvičitel lyžování – díky této kvalifikaci, která je dalším stupněm předchozí kvalifikace, může držitel provozovat výuku jako profesi a školit nižší stupně kvalifikace. Délka tohoto školení dosahuje 250 hodin.
- Učitel lyžování – nadstavba cvičitele lyžování, držitelé těchto kvalifikací školí budoucí držitele výše zmíněných licencí v ČR, mohou působit v lyžařských organizacích a délka školení dosahuje 450 hodin. (Zdroj: ČSLS: Lyžařské kvalifikace. Český svaz lyžařských škol [online]. [cit. 2020-05-15]. Dostupné z: <https://www.csls.cz/skoleni/lyzarske-kvalifikace/>)

2.6.3 Bílý kodex

Bílým kodexem rozumíme všeobecná pravidla chování, která jsou povinni dodržovat všichni lyžaři a účastníci sjezdových tratí. Kodex vytvořila Mezinárodní lyžařská federace – FIS. (Reichert a kol., 2007)

2.7 Charakteristika dětí a mládeže

Předškolní období

Tímto pojmem se dá označit celé období dítěte od narození po nástup do školy. V užším smyslu se dá charakterizovat jako „věk mateřské školy“. Děti ve věku tří let většinou zakončují důležitou životní etapu, kdy se naučily chodit a běhat. Motorický vývoj se stále zdokonaluje, zlepšuje pohybovou koordinaci a dodává pohybu hbitost i eleganci, dítě cvičí zručnost a kresbu. Dále se dětem prohlubuje znalost řeči, v průběhu 4. a 5. roku mizí „patlavost“, začínají užívat řeč k regulaci chování. Čtyřletá dívka již vydrží naslouchat delší dobu kratším příběhům. V tomto období se dítě rádo socializuje, rádo si hraje a celkově biologicky zraje.

Mladší školní období

Zpravidla je to doba v rozmezí od 6 – 11 let, kdy děti vstupují do školy. Vývoj dětí tohoto věku je v souladu s tělesným růstem. Dětem se souvisle zlepšuje motorika, vyvíjí se smyslové vnímání, zvětšuje se slovní zásoba, roste složitost učení, schopnost logického myšlení a spojení nových myšlenkových pochodů, ale také upevnění sexuálních rolí. Děti jsou závislé hlavně na autoritách (rodiče, učitelé, knihy).

Starší školní období

Období v rozmezí od 11 do 15 let, kdy se na dětech začínají projevovat první známky pohlavního dospívání. Probíhají četné psychické, tělesné, ale i sociální změny, nastupuje vyspělejší způsob myšlení. V tomto období je třeba brát zřetel na emoční instabilitu, časté změny nálad a nepředvídatelné reakce. (Langmeier, 2006)

2.7.1 Motorické učení

Učení lze charakterizovat jako aktivní přijímání požadavků člověka s přírodním a společenským prostředím. Je to způsob adaptace chování, při níž se mění učící se soustava. Učením se činnosti příznivě promění díky základním adaptačním

mechanizmům. Ty jsou zdokonalovány a vytvářeny společně s novými spoji. Nejvýraznějšími činiteli jsou žák, učitel společně s podmínkami a cílem učení.

Mezi nejvýznamnější oblasti motorického učení patří pohybové dovednosti, které zahrnují kognitivní (poznávací), emotivní (intenzitu a směr chování), ale také volní složku (cílevědomé konání žáka). (Strobl, 1999)

2.7.2 Pedagogické aspekty motorického učení

Proces tohoto učení se vyznačuje postupným zvyšováním úrovně dovednosti. Průběh a dosažené výsledky ovlivňuje mnoho faktorů, jako například vlohy a schopnosti, temperament či charakter. Dalšími rozhodujícími faktory jsou:

- Motivační předpoklady – rozvíjí se zájmy žáka, učitel má za úkol navodit správnou atmosféru a jako prostředek ke zvýšení motivace využívá kolektiv. Dává žákovi prostor pro seberealizaci.
- Pohybové předpoklady – učitel musí zvážit žakovy fyzické, psychické i sociální zdatnosti pro nácvik dané dovednosti.
- Stimulace – správné podněcování žáka k potřebnému výkonu. Zde nastupují také emoce, které lze členit na stenické (pozitivní, povzbuzující) nebo astenické (negativní, inhibující)
- Učební cíl – žák by měl chápat, z jakého důvodu se učí příslušnou dovednost. Učitel využívá vhodných metod k určení splnitelného cíle.
- Percepce a prezentace úkolů – je zapotřebí dokonalého seznámení s úkolem. Učitel žakovy první pokusy koriguje a popisuje chyby. Správná představa o dané dovednosti zefektivňuje učení.
- Zpevňování a retence – správně zvoleným počtem a intenzitou opakování dojde žák k zapamatování. Společně s odpočinkem pak učitel hodnotí a odměňuje. (Strobl, 1999)

2.7.3 Charta práv dětí na sport

Pro výuku dětí je potřeba znát požadavky na dětská práva při sportování:

- každé dítě má právo účastnit se dětského sportu i přes to, že není zcela obratné či šikovné,

- při sportech a sportovních hrách není důležité podávat kvalitní výkon a mít kvalitní vybavení, nýbrž účastnit se a získat ze sportování prožitek,
- dětem připadá právo na vedoucí potřebné kvality,
- všem dětem bez ohledu na zdatnost určitého sportovního odvětví se může dostat povzbuzení, zdatnější děti mají být vedeny k respektu vůči slabším,
- soutěžit mohou s dětmi, které se vyznačují podobnou výkonností, jako ony samy,
- dětem se musí dostat možnosti vyvíjet se tělesně, ale i duševně. (Soukup, 1991)

2.7.4 Lyžařská výzbroj a výstroj pro děti

Dětské lyžařské vybavení není nutno mít vlastní, dá se zapůjčit v půjčovně. V začátcích se nedoporučuje provádět zbytečně velké investice. Dítě velmi rychle roste, navíc může odmítnout naplánovanou lyžařskou lekci.

Lyže pro děti podléhají nejnovějším trendům lyžování, jimiž jsou lyže zkrácené, více vykrojené a měkké. Důležitým faktorem při výběru lyží je věk a výška dítěte, kdy se ve věku 3 – 5 let užívají lyže dlouhé do podpaží. U těchto lyží se většinou neuvádí rádius, jenž uvádí míru vykrojení oblouku, ale můžeme počítat kolem 5 – 10 m. Vhodná lyže je měkká, ale měla by mít hrany i skluznici.

Dalším faktorem při výběru lyží bývá pokročilost lyžaře, starší začátečník by měl mít lyže do délky podpaží, pokročilejšímu se doporučuje délka lyží v rozmezí brady a nosu a zkušenějšímu lyžaři lyže mohou dosahovat délky k nosu. Nedílnou součástí lyží je jejich vázání, které se vyznačuje základní vlastností – nastavení bezpečného vypínání, kterou můžeme znát pod pojmem DIN. Pro správné nastavení je potřeba znát úroveň lyžaře, jeho výšku, váhu a délku skeletu boty. Hole děti při osvojování začátků na lyžích nepotřebují, zbytečně jim zavazí, zapojují se až v pozdější fázi. Nezbytně nutným doplňkem materiálového vybavení se stává přilba, která chrání hlavu dítěte.

Výběr lyžařských bot se mnohdy velice podceňuje, je potřeba brát v úvahu, že dítě v lyžácích nejen lyžuje, ale také si v nich hraje při odpočinku, rozcvíčkách i soutěžích. Existují lyžáky nižší, pohodlnější a lehce nazouvající pro úplné začátečníky. Pro pokročilejší děti jsou vhodné vícepřezkové boty.

Struktura a skladba lyžařského oblečení je poměrně jednoduchá, obsahuje pouze 3 základní vrstvy:

- první vrstva – v dnešní době velmi rozšířené a dostupné funkční prádlo neboli termo prádlo z moderní látky přímo na kůži, která odvádí vlhkost a pot. Stálý pocit tepla i sucha,
- druhá vrstva – zpravidla tvořena fleecovými mikinami, jež jsou lehké, teplé i prodyšné, ale vhodný je i jakýkoliv jiný materiál, který udržuje teplo,
- třetí vrstva – lyžařské kalhoty a bundy, které jsou prodyšné, větruvzdorné, udržují teplo, ale jsou také nepromokavé. U dětí se často setkáváme i s kombinézami, které většinou zamezí průniku sněhu pod třetí vrstvu.

Neméně důležitou částí jsou lyžařské rukavice, které by taktéž měly být nepromokavé, setkáváme se s prstovými i palcovými. Rukavice chrání ruce a dlaně před možnými úrazy, jako jsou zejména prsty přejete ostrou hranou lyží. (Reichert a kol., 2007)

2.8 Problematika výuky jízdy na lyžích

Lyžařskou výuku je třeba chápat jako střední cestu mezi žáky a jejich potřebami, zájmy a podmínkami, v úvahu nutno brát i metody, techniky, zásady a formy užívané k výuce. Chceme, aby se lyžování stalo nedílnou součástí pohybové činnosti, která vede ke zdraví žáka, bylo spojováno s pocity radosti, prožitku, ale také bereme v úvahu aspekt výkonnostní.

U každého žáka je potřeba respektovat individuální potřeby a vycházet z nich. Při výuce začátečníků užíváme obecné vyjadřování, vyhýbáme se odborné terminologii. U dětí klademe důraz na správnou názornou ukázkou. Žák by měl vnímat a cítit své pohyby a porozumět tomu, co dělá. (Strobl, 1999)

2.8.1 Didaktika sjezdového lyžování

Didaktika výuky lyžování je založena na teorii vzdělávání a výuky, jenž má za úkol studovat hlavně obsah vzdělávání a proces výuky. Musí být v souladu s didaktickým zásadami tělesné výchovy, které jsou potřebné pro výuku dětí. Základními didaktickými zásadami jsou zásady uvědomělosti, názornosti, soustavnosti, přiměřenosti a trvalosti. (Vilím, 2009)

2.8.2 Cíle vyučovacího procesu

Cíl každého kvalitního procesu je jeho základním předpokladem. Rozlišujeme dva druhy cílů – obecné a specifické. Za obecné cíle považujeme sportovní zážitek spojený s radostí z pohybu, prožít přírodní zážitek a vytváření nových přátelství. Za specifické cíle lze chápat utváření kladného vztahu se sportem, nové pohybové dovednosti či nauku o chování v přírodě na horách. (Vilím, 2009)

2.8.3 Věkové stupně dětí u lyžování

• 2 – 5 leté děti

Děti se v tomto období začínají vyrovnávat a seznamovat s novým prostředím. Především tedy s prostředím zimním, se sněhem a v neposlední řadě se svými lyžemi. Je důležité, aby si děti spojovaly toto prostředí s příjemným, na sněhu si téměř hrály. Nejvhodnějším prostorem pro výuku takto malých dětí je mírný upravený svah.

• 5 – 9 leté děti

Pro děti tohoto věku je vhodná hra, kterou instruktor vede a nenásilně spojuje s výukovým charakterem. Děti se učí pomocí vjemů a citů, rády napodobují jízdu instruktora i ostatních lyžařů. Proto je v tomto okamžiku důležitá správná názornost. Vhodným prostorem bývají lyžařská hřiště, která se vyjímají dětským vlekem, barevným lyžařským parkem a různými vyučovacími pomůckami.

• 9 – 12 leté děti

V tomto období se dětem vyrovnávají tělesné proporce a jsou proto schopny zvládat postupnou techniku dospělých lyžařů. Důležitým znakem tohoto věku je nácvik, který je spojen s dobrodružnou fantazií, dále atraktivní a pestrý program. Osvědčenou metodou se pak stává soutěž s hrou. (Soukup, 1991)

2.8.4 Formy výuky

Podle Vilíma (2009) existuje několik forem výuky:

- frontální – všichni žáci cvičí stejné cvičení zároveň,
- skupinová, která se dále dělí na paralelní (všichni žáci plní stejná cvičení s různou obtížností) a střídavou (různé skupiny plní rozdílná cvičení),

- individuální, kterou můžeme dělit na výuku na stanovištích (žáci plní úkoly střídavě na různých místech) a manéž (žáci cvičí samostatně, učitel stojící pod nimi je opravuje).

Formy výuky při sjíždění:

- žáci jedou za učitelem (stopu volí sami, dostanou okamžitou zpětnou vazbu),
- jízda v hadu (zaručuje dobrou kontrolu družstva, ale žáci často imitují chyby žáka jedoucího před nimi),
- jízda v hadu, kdy učitel jede poslední (dobrý přehled učitele o celé skupině, nelze ovlivnit rychlost a stopa hada),
- sjíždění po malých skupinkách.

2.8.5 Organizace výuky

Je nutné vždy před zahájením výcviku provést rozcvičení, aby se děti zahřály a protáhly své svalstvo. Samotný výcvik je třeba uzpůsobit nejslabším členům družstva a veškerá cvičení nutno vhodně zvolit, nejčastěji s ohledem na sněhové podmínky, terén, lyžařské dovednosti žáků a počasí. Dobu trvání výuky přizpůsobit fyzické úrovni všech žáků.

Celé družstvo musí zastavovat tam, kde nebude překážet ostatním lyžařům. Při seřazování družstva ho žáci objíždějí a zařazují se pod posledního člena skupiny. Učitel je povinen určit nejvhodnější a nejbezpečnější místo pro zastavení celé skupiny. Ostatními pravidly bezpečného lyžování se instruktor řídí dle výše zmíněného Bílého kodexu. (Vilím, 2009)

2.9 Výzkumné metody a techniky

Metody jsou tvořeny určitými systémy a pravidly, které vedou od výchozích dat k dosažení daného cíle. Různé metody lze použít pro více účelů, vědních oborů, některé zase pouze na jeden z nich. Často užívanými metodami jsou: metoda terénního výzkumu – sběr dat v terénu (respondenti, skupina, pospolitost), statická metoda – využití matematických statistik, historická metoda – vývoj problému v historii, experimentální a další.

Každá metoda užívá jiných sociologických technik, které můžeme brát jako pracovní nástroje, pomocí nichž jsou shromažďována data a materiál k jejich následné interpretaci. Interpretaci rozumíme zpracování informací při použití výpočetní techniky (grafy, tabulky a další). Často užívanými technikami je například dotazník, pozorování, rozhovor nebo práce s dokumenty. (Durdová, 1999)

2.9.1 Dotazník

Dotazník se řadí mezi nejrozšířenější techniky výzkumu. Jeho využití je účinné tam, kde se získaná data podrobují kvantitativní analýze. Je proto často spojován s metodou staticko-matematickou.

Tuto techniku lze učinit poměrně nízkonákladovou, můžeme získat dostatečně mnoho respondentů, nevyžaduje tolik času při vytváření, vyplnění i zpracovávání. Není třeba příliš hodně výzkumných pracovníků a respondenti mají dostatek času na udání odpovědi. Na druhé straně není dotazník osobní, existuje riziko nepochopení otázky a nepravdivé odpovědi.

Typy otázek se nejčastěji dělí na otevřené – respondent dodává odpověď svými slovy, uzavřené – respondent má na výběr z různých možností a polootevřené, kde existuje mimo výčet odpovědí také možnost „jiná odpověď“. (Durdová, 1999)

2.9.2 Práce s dokumenty

Dokumenty můžeme rozdělit například na:

- výkazy, zápisy z porad, úřední záznamy, soudní akta,
- osobní dokumenty: kroniky, deníky, autobiografie, dopisy, paměti,
- statistické ročenky, novinové články, časopisové články aj.

Při zpracovávání těchto dokumentů musíme brát zřetel na to, že tyto informace byly sbírány v terénu. Je třeba předpokládat, že údaje již byly jednou zpracovány. Většinou ne za stejných podmínek, ze kterých potřebujeme vycházet, proto dokumenty vybíráme pečlivě a správně kriticky hodnotíme. (Durdová, 1999)

2.9.3 SWOT analýza

Tato analýza je nástrojem pro zjištění všech stránek a podmínek, za jakých organizace funguje a současně slouží k vyhodnocování její pozice. Díky této komplexní metodě kvalitativního vyhodnocování lze odhadnout a analyzovat vnější a vnitřní činitele

celé organizace. Metoda klasifikuje a hodnotí jednotlivé faktory, které lze rozčlenit do čtyř skupin:

1. faktory klasifikující silné stránky organizace,
2. faktory klasifikující slabé stránky organizace,
3. faktory klasifikující příležitosti vně prostředí organizace,
4. faktory klasifikující hrozby vně prostředí organizace.

Analýza se snaží předcházet všem hrozbám, využívat svých předností, očekává pozitivní příležitosti a minimalizuje vlastní nedostatky, aby dosáhla strategického úspěchu. Přehled viz. Tab. 2.9.1. (Moudrý, 2008)

SWOT		INTERNÍ ANALÝZA	
		S – SILNÉ STRÁNKY	W – SLABÉ STRÁNKY
EXTERNÍ ANALÝZA	O - PŘÍLEŽITOSTI	STRATEGIE SO Využití silné stránky k získání konkurenční výhody	STRATEGIE WO Překonat slabé stránky využitím příležitostí
	T - HROZBY	STRATEGIE ST Využití silné stránky k eliminaci hrozeb	STRATEGIE WT Eliminovat hrozby působící na naše slabé stránky

Tab. 2.9.1 Přehled strategií vyplývajících ze SWOT analýzy (Vlastní zpracování, zdroj Moudrý, 2008)

3 Problematika managementu vybrané lyžařské školy

3.1 Analýza mikroprostředí

3.1.1 Název organizace

JAPA sport, z. s.



Obr. 3.1.1 Logo organizace (Zdroj: interní data poskytnutá JAPA sport, z. s.)

3.1.2 Historie organizace

Spolek se sídlem v obci Janovice vznikl roku 2015 díky nápadu dvou přátel, kteří se živilo mimo jiné i jako instruktoři lyžování a snowboardingu. V té době spatřili díru na trhu, proto se rozhodli založit lyžařskou školu.

3.1.3 Charakteristika vybrané organizace JAPA sport, z. s.

JAPA sport, z. s. provozuje v zimním období lyžařskou školu v areálu SKI Malenovice s výcvikovými kurzy, s odbornými servisovými službami a půjčovnou vybavení. V létě naopak půjčovnu koloběžek a bruslí spojenou s výukou a příměstskými tábory na přehradách Olešná a Luhačovice. Organizační struktura není ničím složitá, skládá se ze tří zakládajících členů, jež jsou potřební k založení spolku. Předseda výboru Bc. Jakub Nykl, pokladník Bc. Simona Toflová a člen výboru Přemysl Sadílek. Viz příloha č. 1. Neméně důležitým je pak hlavní zaměstnanec Jiří Slíva, který se z velké části podílí na chodu organizace.

Spolek dále organizuje spoustu sportovních a zážitkových akcí pro děti i dospělé. Cíl organizace spočívá v poskytování příznivého sportovního prostředí a vytváření materiálních a tréninkových podmínek pro aktivní vyžití ve sportu a jeho odvětví. Nabízí

možnosti využívání aktivního volného času, podporuje mentální a fyzický vývoj dětí, mládeže i dospělých. Škola je oprávněna provádět licenční kurzy pro své potencionální instruktory.

Pro instruktory je připraveno zázemí v kolektivu mladých lidí, pořádání teambuldingů i mimo zimní sezonu. K dispozici mají ubytování přímo ve ski areálu zcela zdarma a strava za zvýhodněné ceny v místní restauraci. Organizace poskytuje i firemní oblečení v podobě kvalitních zimních bund a lyžařské i snowboardové vybavení pro výuku zdarma. V neposlední řadě může instruktor využívat celosezónní permanentky i ve svém volném čase.

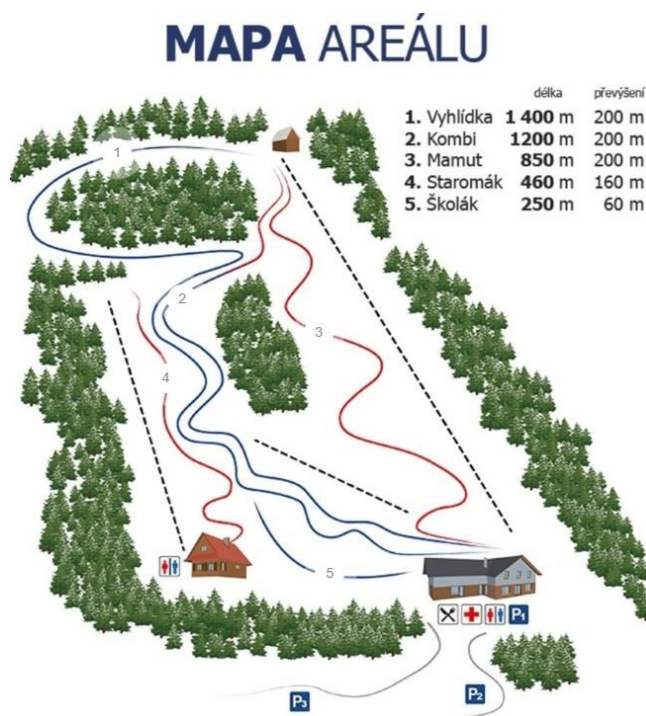
3.2 Analýza mezoprostředí

3.2.1 Veřejnost – SKI Malenovice

Lyžařský areál se nachází v oblíbené turistické destinaci pod Lysou horou v obci Malenovice. Disponuje několika sjezdovými tratěmi, které jsou určeny pro méně náročné lyžaře, ale i obtížnějšími úseky pro zkušenější. Areál je vybaven vleky, mechanizací pro úpravu svahu, zařízením pro výrobu technického sněhu, osvětlením pro večerní lyžování a nechybí ani vybavený dětský park. Nalezneme zde také pension Chata pod Lysou s restaurací a možností ubytování i turistické chaty v okolí. K areálu vede dostupná cesta, zakončená třemi parkovišti. Viz Obr. 3.2.1 Mapa areálu SKI Malenovice.

Lyžařská škola se ski areálem úzce spolupracuje. Pronajímá si prostory potřebné k provozu školy, včetně místnosti pro převlékání dětí, sušení bot a stodoly pro uskladňování lyží a snowboardů. Pro instruktory je k dispozici i pronajatá chata přímo v areálu, kterou mohou využívat po celou sezonu. Díky výuce do areálu zavítá více lyžařů, proto je škola pro areál atraktivní. Z toho důvodu mají klienti školy levnější permanentky spojené s výukou.

Pro výuku škola nejčastěji používá nejméně obtížnou sjezdovku s názvem Školák, která měří 250 metrů. Každý den zde staví dětský park a u lanovky má připraveny pomůcky, které zefektivní a zpestří moderní techniku výuky. (Zdroj: SKI Malenovice: Areál [online]. [cit. 2020-03-27]. Dostupné z: http://skimalenovice.cz/?page_id=26)



Obr. 3.2.1 Mapa areálu SKI Malenovice (Zdroj: www.skimalenovice.cz)

3.2.2 Konkurence - SUN Ski & Board School

Největším konkurentem se stala lyžařská škola ve Ski areálu Bílá, který se nachází ve stejnojmenné obci Bílá přibližně 20 km od SKI Malenovice. K dispozici je zde několik sjezdových tratí včetně sedačkové lanovky a dalších vleků a nechybí ani snowpark. Areál je vybaven parkovišti, které pojmu až 750 vozidel. Viz obr. 3.2.2.1 Mapa Ski areálu Bílá. Celý areál má obrovské množství možností sportovního, rekreačního i restauračního využití v zimě a v létě, přes den i večer.



Obr. 3.2.2.1 Mapa Ski areálu Bílá (Ski Bílá. Skibila.cz: Areál [online]. [cit. 2020-03-27]. Dostupné z: <https://www.skibila.cz/areal/o-nas/>)

Lyžařská škola SUN Ski & Board School funguje již s patnáctiletou tradicí. Mimo výuku lyžování a snowboardingu nabízí půjčovnu i servis lyží, snowboardů, sněžnic a snowblades. Škola v areálu využívá dětského lyžařského parku s jezdíci pásy. Park se stal pro děti z vizuálního hlediska velmi atraktivní. Oblíbenou formou je individuální, ale i skupinová výuka dětí, případně dospělých. Dalšími nabízenými službami jsou výuka freestyle lyžování a skialpinismu. Půjčovně lyžařského a snowboardového vybavení se k výuce dá zakoupit za poloviční cenu, navíc se vstupem do dětského parku zdarma. Výuková hodina trvá 50 minut. (Zdroj: Ski Bílá. Skibila.cz: [online]. [cit. 2020-03-27]. Dostupné z: <https://www.skibila.cz>)

Instruktoři této školy mohou získat licenci potřebnou k výuce za zvýhodněnou cenu nebo zcela zdarma, kterou škola zajistí ještě před začátkem zimní sezony. Jako motivační prostředek nově nabízí náborový příspěvek 10 000 Kč za 60 odučených hodin v celé sezoně. K dispozici je pro instruktory ubytování a strava za zvýhodněné ceny, dále pak možnost vstupu do wellness v nově zrekonstruovaném hotelu Bauer, příspěvek na dopravu a vlastní permanentky na celou sezonu zdarma. Škola poskytuje i firemní oblečení, které se skládá z kvalitní lyžařské zimní bundy a kalhot. (Zdroj: Nabile.cz. Nabile.cz: Lyžujeme se sluníčkem [online]. [cit. 2020-03-27]. Dostupné z: <https://www.nabile.cz/services/lyzujeme-se-slunickem/>)

SUN Ski & Board School pořádá lyžařské a snowboardové kurzy. V nabídce jsou různé druhy kurzů lyžování a snowboardingu.

1. Pro mateřské školy a 1. stupeň základní školy, který trvá 5 dní, 2 hodiny denně - dopoledne, nebo odpoledne a je ukončen závody. Zahrnuje dopravu za doprovodu pedagogů. Děti si mohou zapůjčit lyžařské či snowboardové vybavení za 80 – 90 Kč na den. Cena celého kurzu se odvíjí od vzdálenosti mateřské školy/základní školy a ski areálu.

Vzdálenost do 30 km	2040,- Kč
Vzdálenost 30 – 50 km	2140,- Kč
Vzdálenost 50 – 70 km	2190,- Kč

Tab. 3.2.2.2 *Ceník lyžařského kurzu SUN Ski & Board School Bílá (Vlastní zpracování, zdroj: www.Nabile.cz. Nabile.cz: Lyžujeme se sluníčkem [online]. [cit. 2020-03-27]. Dostupné z: <https://www.nabile.cz/services/lyzujeme-se-slunickem/>)*

2. Půl-denní výjezdový kurz pro žáky základní a střední školy po dobu 5 dní a 2,5 hodin, zakončen závody, vhodný pro začátečníky i pokročilé. Podmínky dopravy jsou stejné, jako u předchozího kurzu.

3. Výjezdový kurz pro základní a střední školy trvající 5 dní po dobu 5 hodin (3+2 hodiny) s přestávkou na oběd nebo svačinu, zakončen závody.

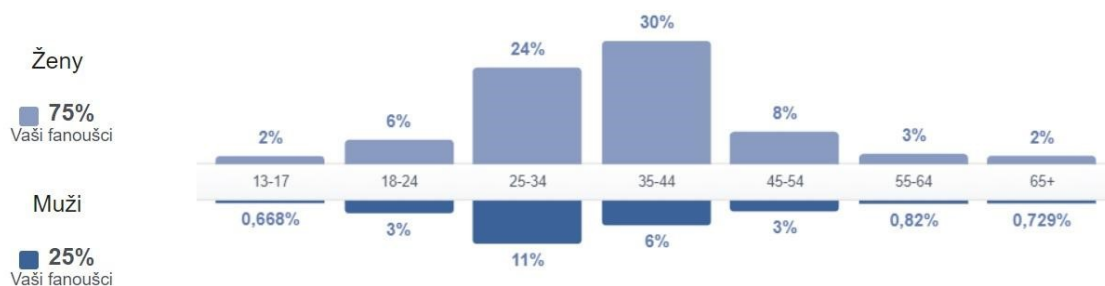
4. Pobytový kurz pro základní a střední školy na 6 dní a 5 nocí po dobu 5 hodin s přestávkou, jenž je zakončen závody. (Nabile.cz. Nabile.cz: Lyžujeme se sluníčkem [online]. [cit. 2020-03-27]. Dostupné z: <https://www.nabile.cz/services/lyzujeme-se-slunickem/>)

3.2.3 Zákazníci JAPA sport, z. s.

Klientelou lyžařské školy JAPA sport, z. s. jsou převážně rodiče či prarodiče dětí, které se chtějí naučit lyžovat nebo snowboardovat. Výcvikové kurzy navštěvují děti z mateřských škol a prvního stupně základních škol nejčastěji z blízkého okolí.

Co se týče individuálních lekcí, často lyžařskou školu navštěvují i lidé z celé republiky, protože přijedou s dětmi trávit zimní dovolenou do Moravskoslezského kraje, nebo za účelem návštěvy blízkých. Při individuálních lekcích se v menší většině ucházejí o lekci samotní rodiče či bezdětní dospělí.

Z interních zdrojů poskytnutých samotnou organizací můžeme sledovat klientelu spolku na sociální síti Facebook. Dle níže uvedeného grafu převážnou většinu fanoušků na síti tvoří ženy. Dvěma nejčastějšími kategoriemi jsou ženy ve věkovém rozmezí od 25-44 let viz Graf 3.2.3.



Graf 3.2.3 Počet a skladba fanoušků sociální sítě Facebook ke konci roku 2019 (interní data facebookové stránky Japasport.cz)

Nejčtenější skupinou fanoušků stránky jsou uživatelé z Ostravy (632 lidí), druhou největší kategorií uživatelé z přilehlého Frýdku-Místku (538 lidí) a na třetím místě se umístila Praha (150 lidí). Další pozice obsadili uživatelé z nejbližšího okolí, jako je Frýdlant nad Ostravicí nebo Havířov.

Jazykem, kterým uživatelé hovoří, je nejčastěji jazyk český, na druhém místě jazyk slovenský a na třetím místě jazyk anglický.

3.2.4 Komunikace organizace

Pro komunikaci s klienty spolek zřídil internetové stránky www.japasport.cz, kde jsou k nalezení veškeré informace o činnosti organizace, včetně ceníků i přihlášek na lyžařské kurzy. Aktivní e-mailová adresa je samozřejmostí.

Dále firma disponuje profily na sociálních sítích, jako je Facebook a Instagram. V dnešní době velmi populární a důležitá součást zviditelnění společnosti a vytváření reklamy. Spolek sází také na billboardy a bannery rozmístěny v blízkém okolí působiště, nechybí ani letáky a vizitky při osobním kontaktu s klienty.

3.3 Charakteristika výcvikových kurzů

Nejzatíženější je škola v období pořádání výcvikových kurzů pro děti z vybraných mateřských škol a žáků prvního stupně základních škol.

Kurzy trvají 5 dní po dobu 2 hodin s přestávkou na svačinu buď dopoledne, nebo odpoledne a jsou zakončeny závody. Doprava je zajištěna lyžařskou školou, při absenci pedagogů zaujímají tuto funkci instruktoři. Děti si mohou přivést vybavení vlastní, nebo si jej zapůjčit za 90 Kč/den. Cena celého kurzu včetně permanentek se odvíjí od

vzdálenosti školky/školy a ski areálu. Pro srovnání s konkurencí je přiložen ceník celého kurzu za přítomnosti pedagogů viz Tab. 3.3.

Vzdálenost do 10 km	1890,- Kč
Vzdálenost 10 – 30 km	1990,- Kč
Vzdálenost nad 30 km	2090,- Kč
Nad 50 km se cena odvíjí od vzdálenosti	

Tab. 3.3 Ceník lyžařského kurzu JAPA sport, z. s. (Vlastní zpracování, zdroj: interní data poskytnutá JAPA sport, z. s.)

3.4 Podrobná analýza organizace výcvikových kurzů

Ke správnému zorganizování jednotlivých kurzů se tým JAPA sportu dopracovával po několik let. Každým rokem se snaží nacházet různá kritéria, která by vedla ke zlepšování průběhu celého kurzu, vycházet vstříc nejen klientům, ale také například instruktorům, na kterých z velké části toto fungování stojí.

Hlavními představiteli, kteří se podílí na chodu lyžařské školy, jsou Bc. Jakub Nykl, Bc. Simona Toflová a Jiří Slíva. Pan Nykl se stará o zajišťování veškerých organizačních záležitostí, paní Toflová řeší především administrativu a komunikaci s klienty a pan Slíva pak řídí samotný průběh kurzů.

3.4.1 Přihlašování

Celý proces začíná roznesením informačních letáků a brožur do mateřských a základních škol. Tyto materiály odkazují rodiče, jejichž děti se budou účastnit těchto lyžařských kurzů na internetové stránky organizace, kde musí vyplnit elektronickou přihlášku. Dále obsahují základní informace o datu a místu konání kurzu, celém jeho průběhu i kontaktní informace pověřených osob.

Elektronická přihláška zahrnuje vyplnění informací ohledně dítěte, spojení na oba rodiče, určení jeho stávajících lyžařských dovedností, alergie či jiné zvláštní požadavky, ale také možnost zapůjčení vybavení, pokud dítě nevlastní své. Při této možnosti rodiče dále vyplňují velikost bot, výšku a váhu dítěte. Na internetových stránkách se rodiče mohou dozvědět, co vše by měly děti s sebou mít i další cenné informace. Do 10 dnů od

podání přihlášky musí být kurz uhrazen. Místa jsou kapacitně omezená, pokud se na uchazeče nedostane, může se dále registrovat jako náhradník. Přihlásit se je možno nejpozději do konce listopadu.

3.4.2 Doprava

Ke všem týdnním lyžařských kurzů je nutno zajistit autobusovou dopravu. Organizace již dlouhodobě spolupracuje s autobusovým dopravcem, jehož firma se zaměřuje na dopravu především v okolí měst Frýdku-Místku, Ostravy a Havířova. Autobusy jsou připraveny vyzvednout děti každý den vždy před začátkem kurzu u jejich základní či mateřské školy a po skončení je zase odvezou zpět na smluvené místo. Dopravce volí velikost autobusu podle počtu převážených dětí.

3.4.3 Zajištění instruktorů

Před začátkem zimní sezony probíhá informační schůzka pro stávající, ale i nové instruktory. Cílem této schůzky je zajistit potřebný počet instruktorů na nadcházející zimní sezonu. Zájemci vyplní krátký dotazník, kde uvedou předběžné období, ve kterém by chtěli učit.

Každoročně se zde přijdou o práci ucházet i lidé, kteří prozatím žádné instruktorské zkoušky nevykonali a chtěli by je touto cestou získat. Organizace je totiž oprávněna vykonávat k tomuto účelu potřebné kurzy. Výměnou za odučené hodiny pak může uchazeč zaplatit za licenci velmi nízkou cenu.

3.4.4 Prostory

JAPA sport, z. s. každoročně podepisuje nájemní smlouvu s vedením areálu Ski Malenovice, díky které má možnost užívat potřebných prostor po celou dobu zimní sezony. Místnost, ve které se nachází půjčovna a slouží také jako menší kancelář, areál propůjčuje od začátku prosince. Převlékárna je přístupná vždy od začátku ledna a k dispozici je po celou dobu i dřevěná stodola.

Před začátkem výcvikových kurzů se do převlékárny umístí lavice, nad které se přidávají háčky a do zbylých částí sušáky na boty společně s úložnými prostory. Stodola se zaplní převážně dětskými lyžemi, lyžařskými botami, holemi a přilbami, které pak slouží k zapůjčování dětem, které nemají vlastní vybavení.

3.4.5 Nezbytné doplňující předměty

Před začátkem sezony si dále organizace objednává vyhotovení medailí, které polepí nálepkami se svým logem a příslušným rokem. Ty potom rozdává při závěrečných závodech společně s diplomy, kterými děkují za účast a současně s letáky vyzývají rodiče, aby přihlásili své děti na letní příměstské in-line tábory na přehradě Olešná. Neméně důležitý je i nákup dostatečného množství čaje, neboť ten nabízí škola v ceně po celou dobu kurzu a obstarání varné konvice.

3.4.6 Příprava kurzu

Paní Toflová, jenž má na starosti převážně administrativu, vyhotoví záznamy a seskupí informace o dětech a jejich rodičích. Těsně před začátkem jednotlivých kurzů je předá panu Slívovi, který dle dostupných informací připraví zapůjčené lyžařské vybavení pro děti, které nebudou mít vlastní. Vše pečlivě podepíše pro lepší přehlednost i manipulaci. Ve stejném čase předpřipraví obyčejné nálepky, na které vepíše křesní jména všech účastníků se dětí. Tyto nálepky se lepí dětem na přilby, napomáhají ke snadnějšímu rozpoznání zapamatování jejich jmen.

3.4.7 Průběh kurzu

První den kurzu děti ráno přijíždějí na parkoviště, kde je vítá převlečený maskot společně se všemi instruktory, kteří pomáhají dětem přenést z autobusu veškeré vlastní lyžařské vybavení. Lyže nechávají u sjezdovky, kde jsou rozmístěny na zemi vedle lyží vypůjčených.

Děti dále pokračují do převlékárny, kde se nejenom přezouvají a nasazují přilby, ale také obdrží dětskou reflexní vestu. Při odchodu z místnosti jim instruktoři umístí náleпку se jménem na přední stranu přilby. Děti se odchází skupinově rozcvičit, přičemž jsou vedeny jedním z pověřených instruktorů.

Pan Slíva poté rozřadí vyvoláváním jmen děti do skupin podle lyžařské výkonnosti, jež uvedli rodiče při vyplňování přihlášky. Každý z instruktorů vede jednu skupinu, které přidělí obrázek nejčastěji s motivem zvířete a umístí jej každému dítěti na reflexní vestu do připraveného pole pomocí suchého zipu. Ten samý obrázek připevní i na svou instruktorskou bundu, také do připraveného pole společně se svou jmenovkou.

Každý instruktor přebírá zodpovědnost za svou skupinu dětí, řídí se při výuce základními pravidly lyžování, užívá různé formy výuky, pomůcky určené ke zpestření

výuky a zlepšování jednotlivých svěřenců, organizuje výuku se zaměřením na potřeby i lyžařské zdatnosti všech dětí, volí přitom vhodnou sjezdovou trať. Snaží se děti opravovat a dává si pozor na časté chyby. Úkolem instruktora je také seznamovat děti s horským prostředím i učit děti správným zásadám lyžování, vše s ohledem na jejich bezpečnost. Každé ráno navíc instruktoři staví na nejméně obtížnějším kopci dětský park, který slouží ke zpestření a zdokonalování dětské výuky.

Děti lyžují každý den dvě hodiny s jednou přestávkou na občerstvení v převlékárně. Po ukončení druhé hodiny lyžování shromáždí své lyže na určené místo k uskladnění a odcházejí za doprovodu svých instruktorů zpět do převlékárny, poté jsou odváděny k autobusu. Veškeré vybavení, včetně lyžařských bot i přileb zanechávají v převlékárně. Vše je pečlivě vysušeno a umístováno zpět nad původní místo dítěte, neboť pod těmito věcmi přibývá vybavení dětí odpoledního kurzu. Následuje krátká přestávka pro instruktory, poté přijíždí děti odpoledního kurzu a vše se opakuje.

Takto probíhá celý týden lyžařských kurzů s výjimkou prvotních nezbytných kroků, jako přidělování vest, samolepek na přilbu či rozřazování do skupin.

3.4.8 Závěrečné závody

Poslední den lyžování se konají závody, na které se mohou přijít podívat rodiče společně s širokou veřejností. Připraven je závodní slalom, velký stan i s hudební aparaturou, moderátorem a mikrofonom. Děti lyžují do povinné přestávky tak, jak jsou zvyklé, doladují poslední detaily a trénují jízdu slalomem. Po přestávce se děti řadí na startovní pozici, vždy po svých skupinách. Instruktoři navazují telefonické spojení s moderátorem, který jednotlivé děti představí a odstartuje závěrečnou jízdu. Děti, které projedou cílem, si sundají své lyže a seskupují se na určeném místě za přítomnosti instruktora a maskota.

Se závěrečnou jízdou posledního účastníka obrací moderátor pozornost dětí na sebe a vybízí je, aby se přihlášily u svého instruktora, který jim pográtuluje a rozdává medaile. Následuje závěrečná fotografie všech dětí, instruktorů i maskota, po níž moderátor děkuje rodičům za projevenou důvěru a vyzývá je k opětovnému navštívení areálu i využití možnosti individuálních lekcí. Děti se odcházejí převlékat, domů si berou veškeré své vybavení, obdrží diplom společně s pozvánkou na letní příměstský in-line tábor na přehradě Olešná a odchází buď za doprovodu rodičů, nebo zpět k autobusu.

Poslední fází se stává řádný úklid převlékárny, sejmutí veškerých označení vypůjčeného vybavení, jeho následné dezinfikování a ukládání zpět do dřevěné stodoly.

3.5 Charakteristika individuálních lekcí

Individuální lekce probíhají po celou dobu lyžařské sezony, nejvíce využívané jsou ovšem přes víkendové dny či v období jarních prázdnin, méně pak ve všední dny. Úkolem lyžařské školy je zajistit předpokládaný počet instruktorů na konkrétní den a následné spravedlivé rozložení jejich odučených hodin. Vždy musí být přítomni instruktoři s oprávněním vyučovat jízdu na lyžích i na snowboardu.

Rezervace probíhají nejčastěji přes mobilní telefon nebo při osobním kontaktu v půjčovně lyžařské školy. Klienti si buď sami určí čas hodiny výuky, pokud je to možné, ve druhém případě jim je čas konání přidělen. V některých případech si klient vyžádá konkrétního instruktora, se kterým bylo jejich dítě spokojeno či vznese požadavek na pohlaví svého instruktora.

Pokud klienti nevlastní své vybavení, dostaví se dostatečně včas před začátkem výuky a mohou si jej zapůjčit k individuální lekci za zvýhodněnou cenu. Výuková hodina trvá 55 minut, dítě obdrží reflexní vestu a před půjčovnou si ho vyzvedává přidělený instruktor. Klienti si mohou výukových hodin zakoupit i více, nebo například vytvořit skupinovou lekci s více dětmi zároveň. Cena jedné individuální lekce činí 590 Kč a ke každé lekci vedení areálu vyžaduje zakoupení příslušně zvýhodněné permanentky na vlek.

3.6 SWOT analýza

SWOT		INTERNÍ ANALÝZA	
		S – SILNÉ STRÁNKY	W – SLABÉ STRÁNKY
EXTERNÍ ANALÝZA	O - PŘÍLEŽITOSTI	STRATEGIE SO Využití silné stránky k získání konkurenční výhody	STRATEGIE WO Překonat slabé stránky využitím příležitostí
	T - HROZBY	STRATEGIE ST Využití silné stránky k eliminaci hrozeb	STRATEGIE WT Eliminovat hrozby působící na naše slabé stránky

Tab. 3.6 Přehled strategií vyplývajících ze SWOT analýzy (Vlastní zpracování, zdroj Moudrý, 2008)

3.6.1 Silné stránky

Organizace si zakládá na dobrém jméně, které usilovně buduje již několik let. Za svou silnou stránku považuje především právě tuto přednost. Vedení často instruktorům klade důraz na pečlivost a vlídnost nejen k dětem, ale také k rodičům. Politika této školy totiž lpí na přístupu. Trvá na tom, že pokud je spokojeno dítě, jsou spokojeni rodiče. Pakliže dítě dělá pokroky, lyžování ho baví a rádo se vrací. Vrací se nejen do lyžařské školy, aby absolvovalo další lekce, ale vrací se také do lyžařského areálu, který dobře zná, čímž se opět zvyšuje návštěvnost celého areálu.

Většina klientů se obvykle ráda vrací a poskytuje velmi pozitivní zpětnou vazbu. K jejich spokojenosti přispívají hlavně kvalitní instruktoři, díky kterým si klienti vyžadují další lekce i po absolvování lyžařských kurzů. K přesnému přezkoumání spokojenosti klientů nám bude sloužit dotazník, který nalezneme v následující sekci.

3.6.2 Slabé stránky

Co se týče slabých stránek, organizace se potýká s velkým problémem, který spočívá ve slabé propagaci a nedostatečné reklamě. Jde o reklamu samotné lyžařské školy, ale především celého areálu. Mnohdy klienti vůbec netuší, jak se do areálu dostanou. Příčinou mohou být ne příliš viditelné transparenty v okolí.

Organizaci dále trápí velmi nízká a krátká návštěvnost na jejich webových stránkách. S tímto problémem se však plánuje vypořádat. V úvaze jsou různé druhy odborných kurzů, které se zabývají právě problematikou prosperity na internetu a sociálních sítích.

3.6.3 Příležitosti

Do budoucna organizace plánuje zavést objednávání individuální výuky online přes internet, čímž by výrazně ulevila času stráveného objednáváním klientů přes mobilní telefon. S každoročním rostoucím zájmem o lyžování vidí za příznivých sněhových podmínek příležitost pro růst celé organizace.

Pozitivní ohlasy organizace získala i při pořádání předváděcích akcí, při kterých si mohla široká veřejnost například vyzkoušet a otestovat kvalitní lyže. Tento typ propagace založený výhradně na spolupráci se ski areálem organizace potřebuje.

3.6.4 Hrozby

Celý koncept je založen na počasí. Tento neovlivnitelný, proměnlivý a nespolehlivý přírodní faktor může jasně určit další fungování celého spolku. Areál, ve kterém škola funguje, se často potýká s nepříznivými sněhovými podmínkami. V takovém období lyžařský areál nenavštěvuje příliš široká veřejnost, což často vede i k nízké návštěvnosti lyžařské školy.

Organizace vidí poměrně závažný problém s opravdu viditelnou konkurencí, kterou je okolím velmi známá lyžařská škola SUN Ski & Board School v areálu Bílá. Tento lyžařský areál se potýká s velmi příznivými podmínkami po celou dobu zimní sezony. Jeho návštěvnost čítá poměrně velké počty lidí za každých okolností.

Další hrozbou, se kterou by se mohla škola potýkat, je nedostatek instruktorů. Organizace se snaží tento problém eliminovat poskytnutím příležitosti pro vykonání instruktorské licence, kterou výměnou za odučené hodiny lze získat téměř zdarma. Ve většině případů instruktorů se totiž jedná o studenty, kteří si tímto způsobem přivydělávají na studia. Bohužel nemohou být tedy k dispozici přes celou zimní sezonu. Nabízenou sumou tak instruktory motivuje ke spolupráci.

4 Analýza spokojenosti klientů lyžařské školy s jejím řízením a organizací

4.1 Dotazník

Pro účely tohoto šetření byl vytvořen dotazník. Všechny otázky jsme konzultovali společně s vedením organizace. Dohodli jsme se, že dotazník bude zasílán e-mailem na adresy rodičů, které vyplnili společně s přihláškami svých dětí. Respondenti obdrželi dotazník vždy po skončení příslušného kurzu, kterého se jejich dítě účastnilo.

Pro zefektivnění získávání odpovědí jsme s vedením rozhodli, že každý respondent, jenž vyplní tento dotazník, získá slevový kód, díky kterému bude zlevněna cena jedné individuální lekce. Slevu obdrží klienti po předložení kódu JAPA2020, jedná se o slevu ve výši 140 Kč. S tímto způsobem dotazování bylo vedení velice spokojeno, neboť organizace měla již delší dobu v plánu tento typ dotazníku rozesílat.

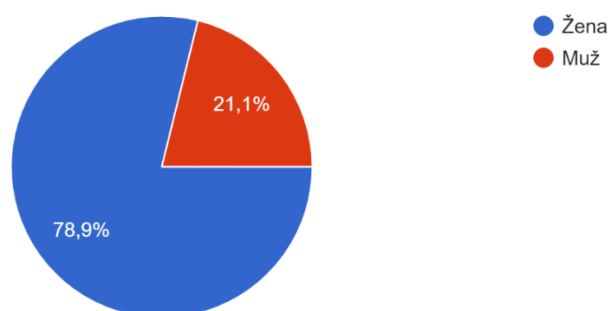
Jednou z hlavních hypotéz vybrané školy bylo, že pokud jsou klienti spokojeni s průběhem celého kurzu, rádi areál navštíví se svými dětmi opakovaně ve spojení s individuální lekcí. Další základní hypotézou byl fakt, že se klienti dozvědí o letních příměstských táborech na přehradě Olešná prostřednictvím přiloženého letáčku k diplomu v závěrečný den kurzu.

Cílem dotazníku bylo také zjistit veškeré možné nedostatky a chyby, kterých se lyžařská škola dopouští. Výsledkem by pak mohla být zajištěna jejich včasná eliminace. S vědomím toho, že je dotazník anonymní, mohli klienti odpovídat opravdu nezávazně a bez výčitek. Jeho elektronická online forma k této skutečnosti také velmi přispěla.

V opačném případě jsme mohli zjistit, co organizace dělá správně, co klienty těší, na které maličkosti by se měla zaměřit a v čem vyniká.

Otázka č. 1

Jste
71 odpovědí

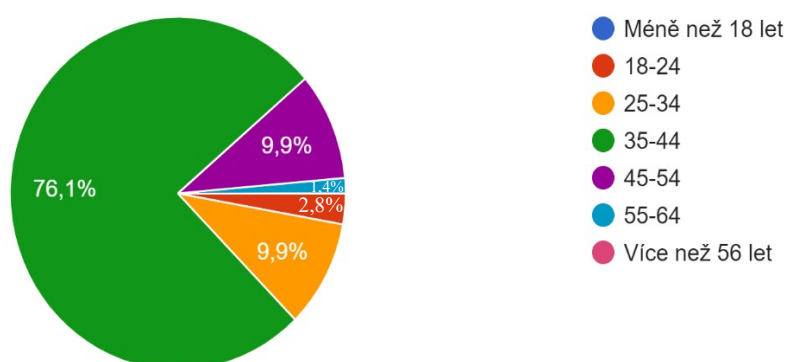


Graf 4.1 Otázka č. 1 Jste žena/muž (Vlastní zpracování)

První otázky byly mířeny na základní údaje klientů. Z celkových 71 respondentů dotazník vyplnilo 78,9% žen a 21,1% mužů. Po každém ukončeném týdnu lyžařských kurzů byly dotazníky zasílány na adresy klientů zástupcům mužského a ženského pohlaví střídavě.

Otázka č. 2

Váš věk
71 odpovědí



Graf 4.2 Otázka č. 2 Váš věk (Vlastní zpracování)

Z přiloženého grafu získáváme informaci o věkové skladbě všech respondentů. Nejčetnější kategorií se stali klienti ve věku 35-44 let, druhou v pořadí zástupci kategorií 25-34 let společně s respondenty ve věku 45-54 let.

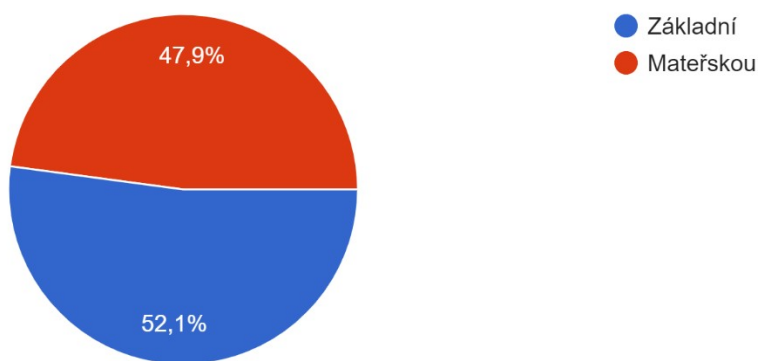
Z těchto informací můžeme konstatovat, že zjištěná věková skladba téměř s přesností koresponduje s daty z grafu č. 3.2.3 Počet a skladba fanoušků sociální sítě Facebook ke konci roku 2019, poskytnutého samotnou organizací.

Z uvedených procentuálních údajů lze vyčíst, že tyto věkové kategorie také odpovídají cílové skupině klientů, na které se škola zaměřuje. V tomto období mívají rodiče obvykle dítě předškolního či školního věku.

Otázka č. 3

Kterou školu Vaše dítě navštěvuje

71 odpovědí



Graf 4.3 Otázka č. 3 Kterou školu Vaše dítě navštěvuje? (Vlastní zpracování)

Ve třetí otázce měli respondenti možnost výběru, zda jejich dítě navštěvuje mateřskou či základní školu. Ze získaných výsledků pak můžeme říci, že se tento graf dělí přibližně na polovinu s lehkou převahou možnosti základní školy.

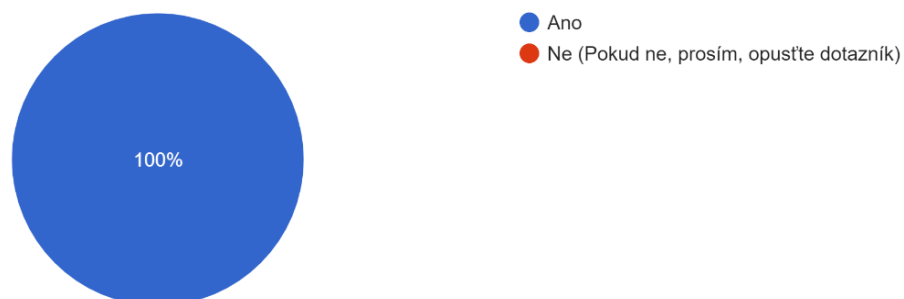
I tento jev lze velice snadno vysvětlit. Lyžařské kurzy jsou vždy dvojí, a to dopolední a odpolední. Dopolední kurzy jsou určeny především pro mateřské školy, jelikož pro děti této věkové kategorie bývá méně náročnější absolvovat lyžařský výcvik v dopoledních hodinách.

Naopak starším dětem navštěvující základní školy již nedělá problém zvládnout po školní výuce i tento kurz. Dalším důvodem tohoto rozložení je absence dětí, které navštěvují školu základní. Pakliže se kurzu účastní po vyučování, nezameškají tak mnoho probírané látky.

Otázka č. 4

Zúčastnilo se někdy Vaše dítě lyžařského kurzu vedeného organizací JAPA sport, z. s.?

71 odpovědí



Graf 4.4 Otázka č. 4 Zúčastnilo se někdy Vaše dítě lyžařského kurzu vedeného organizací JAPA sport, z. s.? (Vlastní zpracování)

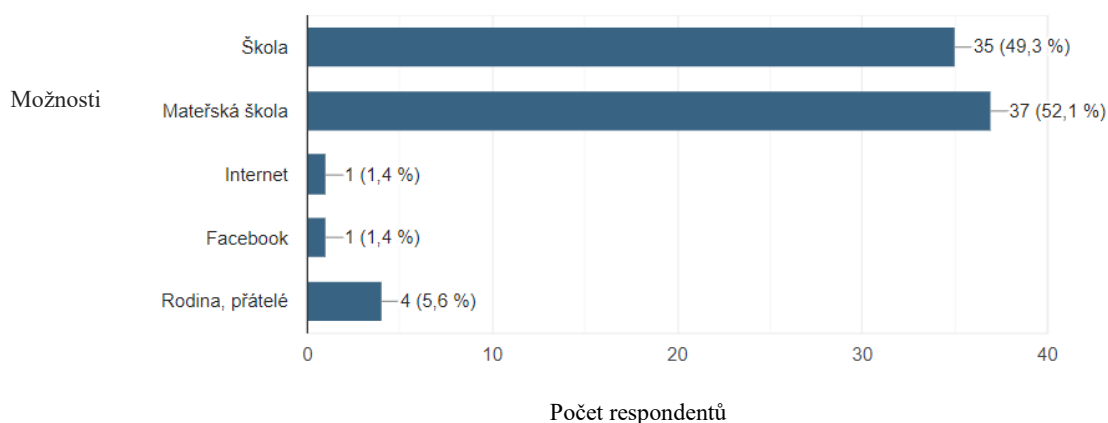
Čtvrtá otázka sloužila k eliminaci možných výskytů rodičů, jejichž děti se lyžařského kurzu nezúčastnily. Nikdo takový se ovšem nenašel, alespoň se potvrdila správnost rozeslaných e-mailových zpráv s žádostí o vyplnění dotazníku.

Pakliže by dotazník omylem vyplnil někdo, komu nebyl určen, mohly by být výsledky zkreslené a neodpovídaly by skutečnému průzkumu.

Otázka č. 5

Jak jste se o lyžařském kurzu dozvěděli?

71 odpovědí



Graf 4.5 Otázka č. 5 Jak jste se o lyžařském kurzu dozvěděli? (Vlastní zpracování)

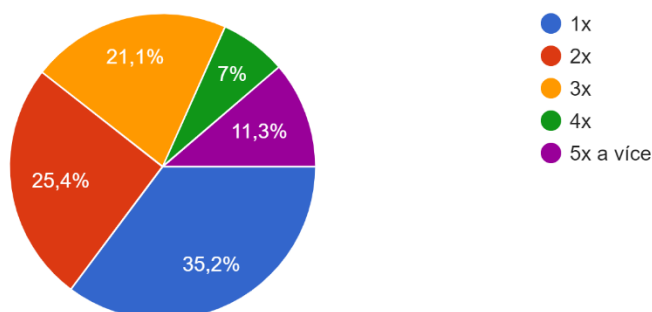
V otázce číslo pět měli respondenti za úkol uvést, z jakých informačních zdrojů se vůbec o lyžařském kurzu dozvěděli. Tato otázka pomohla organizaci zjistit, zda jejich systém roznášení informačních letáků funguje.

Dvěma nejčastějšími kategoriemi se stala možnost školy a mateřské školy, což potvrzuje fungující zavedený systém. V nepatrném množství se také klienti o lyžařských kurzech dozvěděli od rodiny či přátel a pouze dva lidé se o kurzu dozvěděli přes internet či facebookovou stránku.

Tato skutečnost by mohla být zapříčiněna již zmíněnou slabou propagací na internetu a sociálních sítích, nebo perfektně fungující předchozího zmíněného systému.

Otázka č. 6

Kolikrát se Vaše dítě zúčastnilo lyžařského kurzu vedeného organizací JAPA sport, z. s.?
71 odpovědí

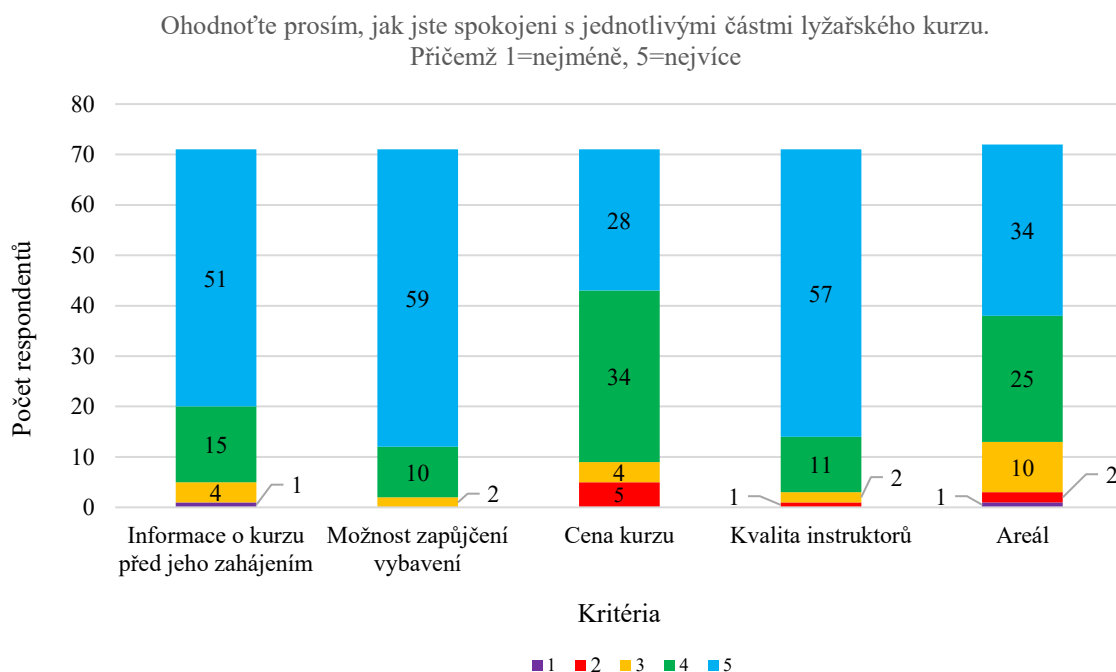


Graf 4.6 Otázka č. 6 Kolikrát se Vaše dítě zúčastnilo lyžařského kurzu vedeného organizací JAPA sport, z. s.? (Vlastní zpracování)

V této otázce měli respondenti za úkol označit počet lyžařských kurzů, kterých se jejich dítě zúčastnilo. Z přiloženého grafu můžeme vyhodnotit, že škála je opravdu rozmanitá. Nejčastěji se však v dotazníku objevovali rodiče, jejichž dítě se kurzu účastnilo již po několikáté. Poprvé letošní kurz navštívilo 35,2% dětí.

V těsném závěsu se pak děti klientů letos účastnily podruhé či potřetí. Děti, jenž se účastnily lyžařského kurzu již počtvrté či popáté, však prozatím mají pro výsledky celé analýzy velkou váhu, neboť se tím částečně prokazuje míra spokojenosti.

Otázka č. 7



Graf 4.7 Otázka č. 7 Ohodnoťte prosím, jak jste spokojeni s jednotlivými částmi lyžařského kurzu. (Vlastní zpracování)

Sedmá otázka sloužila ke zhodnocení vybraných částí lyžařského kurzu. Nyní si rozebereme jednotlivé odpovědi.

Při hodnocení informací, které byly poskytnuty před zahájením kurzu, zadalo 51 respondentů ze 71 nejvyšší počet bodů, tudíž můžeme říci, že byli s tímto kritériem spokojeni. 15 z nich vyplnilo možnost se 4 bodovým ohodnocením, 4 lidé pak střední cestu a jeden člověk udal nejnižší možné hodnocení.

Velice spokojeni byli klienti s možností zapůjčení vybavení, kdy nejvyšší možnou známku přidělilo 59 respondentů z celkových 71. Druhé nejvyšší ohodnocení poskytlo 10 respondentů a dva potom volili střední příčku. Těchto lidí se zřejmě zapůjčení nemuselo týkat.

S cenou kurzu už naprosto spokojených bylo méně, pouhých 28 klientů. 34 jich pak volilo ohodnocení s číslem 4, v polovině škály se nacházeli 4 respondenti a 5 z nich volilo druhé nejnižší hodnocení, kterým zřejmě přišla cena nabízeného kurzu drahá.

S kvalitou instruktorů byla převážná většina klientů s celkovým počtem 57 spokojena. 11 z nich pak volilo druhé nejvyšší ohodnocení, 2 respondenti volili číslo 3 a

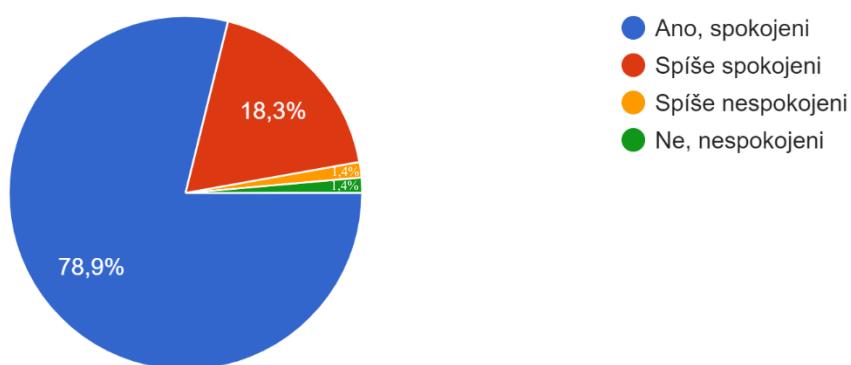
jeden pak hodnocení druhé nejnižší. Důvody se dozvíme v dalších otázkách tohoto dotazníku.

Hodnocení areálu nebylo zrovna jednotné, našlo se 34 jedinců, kteří areál ohodnotili nejvyšším možným číslem, 25 klientů potom volilo číslo druhé nejvyšší. Průměrně spokojeno se ukázalo 10 rodičů, 2 z celkového počtu zřejmě spokojeni velmi málo a 1 člověk nebyl spokojen téměř vůbec.

Otázka č. 8

Byli jste spokojeni s celkovým průběhem lyžařského kurzu?

71 odpovědí



Graf 4.8 Otázka č. 8 Byli jste spokojeni s celkovým průběhem lyžařského kurzu? (Vlastní zpracování)

Celkové hodnocení lyžařského kurzu dopadlo poměrně kladně, 78,9% volilo možnost s naprostou spokojeností, 18,3% respondentů bylo spokojeno, ovšem s nějakými drobnými nedostatky. Ukázalo se, že spíše nespokojen byl současně s možností nespokojen vždy jen jeden člověk.

Otázka č. 9

Pokud jste nebyli spokojeni, prosím, uveďte proč.

8 odpovědí

Většinu dní nefungoval vlek - kotva.

Byli jsme se podívat na své dítě, poslední den lyžařského kurzu. Bylo nám řečeno, že zahájení závodu bude v 10 hod. Přišli jsme před 10 hod. a naše dítě mělo dávno odlyžováno, tudíž jsme ho neviděli jaké pokroky v lyžování udělal. Pak tam děti přes půl hodiny stály a čekaly než si to odlyžují ostatní. Moc nás to mrzelo.

Špatné sněhové podmínky

Děti na sebe dlouho čekali bylo by lepší mít menší skupiny.

Kurz trval pouze 4 dny kvůli špatnému počasí

Syn si stěžoval na chování ostatních dětí, kdy ostatní děti ve skupině instruktora příliš nerespektovali

Požádal o změnu trenéra, protože trenér, který byl na začátku špatně zacházel s dítětem. Dítě bylo uraženo. Druhý trenér byl skvělý.

Nevrátili se nám hůlky.

Obr. 4.9 Odpovědi na otázku č. 9 (Vlastní zpracování)

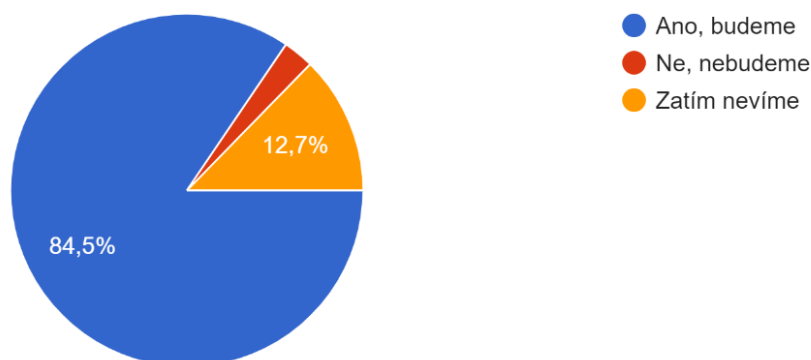
Otázka číslo 9 navazovala na předchozí celkové hodnocení lyžařského kurzu. Častým problémem, kvůli kterému byli klienti nespokojeni, se stalo počasí. Tento faktor mohl ovlivnit i nefunkčnost vleku, pro jehož spuštění areál potřeboval více sněhu.

Dále si klienti stěžovali na chování dětí i instruktora. Vznesen byl i návrh na nižší počet dětí ve skupinách. V poslední řadě se problémem staly organizační záležitosti, a to příliš brzké zahájení závěrečných závodů či ztráta hůlek.

Otázka č. 10

Budete mít v budoucnu zájem absolvovat další lyžařské kurzy?

71 odpovědí



Graf 4.10 Otázka č. 10 Budete mít v budoucnu zájem absolvovat další lyžařské kurzy? (Vlastní zpracování)

Tato otázka se zaměřovala na opětovné absolvování lyžařského kurzu v příštích letech. Odpovědi dopadly poměrně nad očekávání, převážná většina klientů přihlásí své děti na lyžařský kurz znovu, celkem respondentů s touto možností odpovědělo 84,5%.

Rodičů, kteří zatím nevědí, nebo ještě zvažují, se našlo celkem 12,7%. Pouze ve dvou případech klienti odpověděli, že v příštích letech již nebudou mít zájem kurzy absolvovat. Důvody se dozvíme v následující otázce.

Otázka č. 11

Pokud nebudete, prosím, uveďte proč.

2 odpovědi

Přístí rok už bude v 7. třídě, tudíž jsme překročili věkovou hranici kurzu

Syn už bohužel bude chodit do školy, která tento kurz nemá

Obr. 4.11 Odpovědi na otázku číslo 11 (Vlastní zpracování)

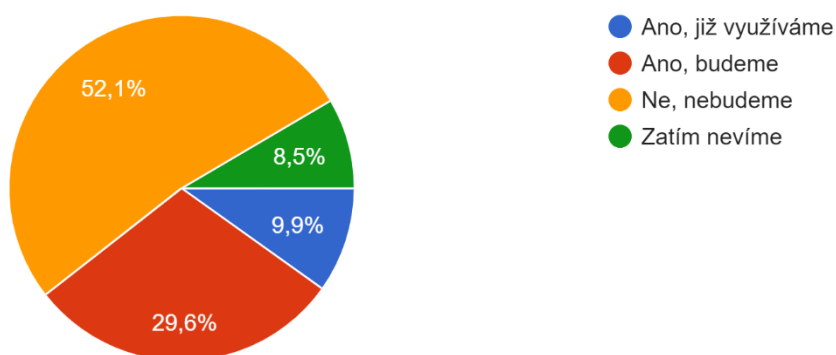
Oba respondenti, kteří v předchozí otázce uvedli, že v příštích letech již nebudou mít zájem absolvovat lyžařský kurz, zdůvodnili své odpovědi v otázce číslo 11. Důvodem

se stala nemožnost kurz absolvovat. Společně s těmito důvody nabývá analýza velmi uspokojivého směru, neboť se nenašel nikdo z klientů, kdo by byl značně nespokojen s fungováním nebo organizací celého kurzu.

Otázka č. 12

Budete mít zájem o individuální výuku?

71 odpovědí



Graf 4.12 Otázka č. 12 Budete mít zájem o individuální výuku? (Vlastní zpracování)

Na tuto otázku téměř 30% klientů odpovědělo se zájmem o individuální výuku. Skoro 10% respondentů již tuto možnost v lyžařské škole využívá, 8,5% však zatím neví, zda někdy v budoucnu tuto službu využijí.

U více než poloviny klientů zájem o individuální lekce není. Důvody nedostatečného zájmu se dozvíme v následující otázce.

Otázka č. 13

Pokud nebudete mít zájem o individuální výuku, prosím, uveďte proč.

21 odpovědí

Všechny děti už umí dobře lyžovat.
Bude učit člen rodiny
příliš drahé
Není potřeba
Protože základy děti zvládly a dokáží už lyžovat s rodiči samostatně.
už lyžovat umí sám
Lyžuje samostatně.
Cenově je to náročnější
Ted' už nepotřebujeme
Kluci se naučili jezdit a v kolektivu jim je líp
Není třeba individuální, vyhovuje výuka s ostatními dětmi.
Organizační důvody, nemáme možnosti jezdit s dětmi sami individuálně a v době prázdnin jezdíme na hory mimo Beskydy.
Je to drahé
Syn již umí dobře lyžovat.
Není třeba
Dcery už lyžovat umí
Dítě již lyžuje samo, nemáme potřebu individuální výuky.
Rádi lyžujeme s dětmi společně
Domnívám se, že zatím stačí hromadná výuka.
Syn se naučil lyžovat, dále si bude prohlubovat znalosti s otcem. Individuální výuku jsme využili, když ještě neuměl vůbec lyžovat.
Učíme dítě sami

Obr. 4.13 Odpovědi na otázku č. 13 (Vlastní zpracování)

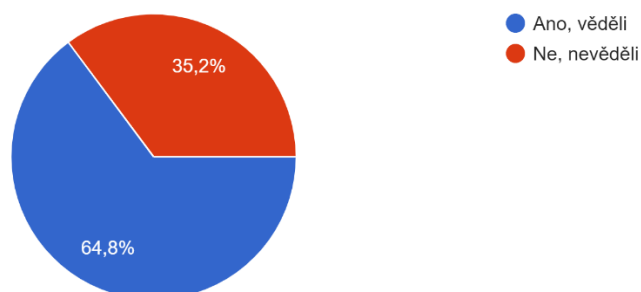
Převážná většina odpovědí na předchozí otázku o individuální výuce zněla tak, že se děti již nepotřebují dále individuálně rozvíjet. Dalším poměrně častým důvodem byl fakt, že se dětem lyžuje lépe v kolektivu nebo s rodiči, kteří budou své děti dále rozvíjet samostatně.

Jedním z opakujících se důvodů se stala cena individuální lekce, která se klientům zdá příliš vysoká.

Otázka č. 14

Věděli jste, že organizace JAPA sport, z. s. pořádá letní příměstské IN-LINE tábory na přehradě Olešná?

71 odpovědí



Graf č. 4.14 Otázka č. 14 Věděli jste, že organizace JAPA sport, z. s. pořádá letní příměstské IN-LINE tábory na přehradě Olešná? (Vlastní zpracování)

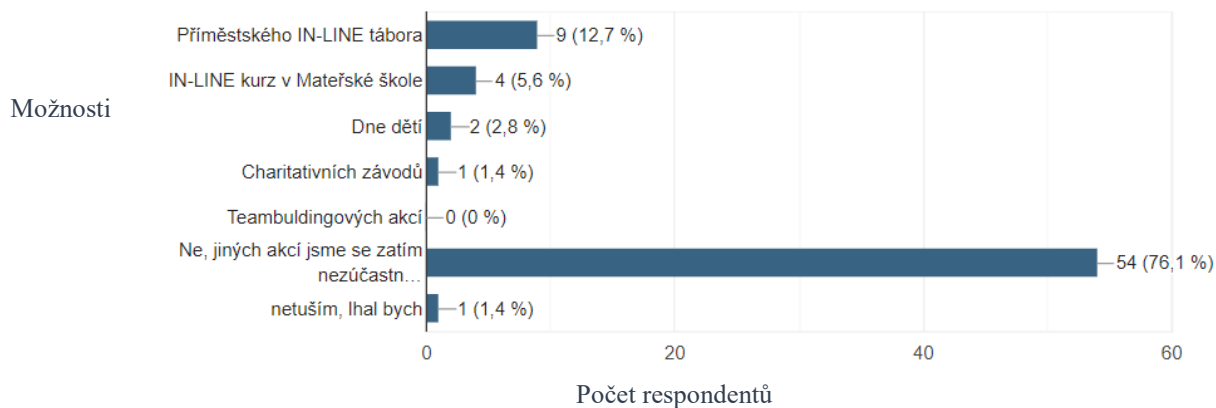
Zařazení této otázky do výzkumu si výslovně organizace vyžádala, neboť se snažila zjistit, zda jejich klienti alespoň tuší o pořádání těchto příměstských táborů. Jak už bylo zmíněno, při předávání diplomu v závěrečný den závodu se přikládá také letáček s pozvánkou na tento příměstský tábor.

Větší polovina, tj. 64,8 % respondentů má povědomí o konání této události. Z následující otázky potom zjistíme, kolik klientů své děti na tento tábor již někdy v minulosti přihlásilo.

Otázka č. 15

Zúčastnili jste se někdy Vy nebo Vaše děti jiných akcí pořádaných touto organizací? Pokud ano, kterých?

71 odpovědí



Graf 4.15 Otázka č. 15 Zúčastnili jste se někdy Vy nebo Vaše děti jiných akcí pořádaných touto organizací? Pokud ano, kterých? (Vlastní zpracování)

Otázka číslo 15 navazovala na otázku předchozí. Cílem bylo zjistit, zda se respondenti nebo jejich děti někdy zúčastnili i jiných akcí, které organizace pořádá.

Převážná většina (76,1%) klientů se však nikdy nezúčastnila žádné z akcí pořádaných touto organizací. Téměř 13% klientů, tj. 9 z celkového počtu odpovědělo, že se jejich děti zúčastnili právě zmiňovaného příměstského tábora na přehradě Olešná.

4 respondenti pak zvolili možnost in-line kurzu v mateřské škole, který už v této době bohužel organizace nepořádá. Celkem 2 rodiče pak zvolili den dětí a pouze 1 člověk se zúčastnil charitativního závodu.

Otázka č. 16

Máte jakékoliv připomínky či náměty ke zlepšení?

15 odpovědí

Nabídnout v rámci kurzů i učení pro pokročilé lyžaře.

Nemam

Žádné SUPER VŠE 😄 😄 😄 😄 😄 😄 😄 😄 😄 😄

Chtělo by to více sněhu. 😊 Ale to bohužel nemůžeme ovlivnit nikdo.

Děti by si mohly více odlyžovat v den závodu a ne koukat přes půl hodiny na ostatní. Jinak jsme se službami spokojeni. Naše dítě bylo nadšené. Děkuji

Pokud by bylo možné více kont olovat deti aby pod helmou měli kuklu nebo čepici , bohužel se stalo že na zavodech od známé holčička neměla nic pritom ji měla v batohu.

Jste skvělí, jen tak dál :-). Díky vám moje holky jezdí samy na sjezdovkách. Možná do in-line tábora můžete přidat i skate :-)

V pohode, jen nektore instruktorky by mely byt vlídnejší k detem.

Mohlo by se s cenou přihlednout v situaci, že na kurz přihlásíme sourozence :)

Ne

Závěrečné lyžování mohlo být zorganizováno lépe. Děti sjely za celé dopoledne kopec jen jednou a pak se nudily dole. Chápu, že skupinek v závodě je více, ale to nebrání tomu, aby si děti mohly jezdit na tom menším kopci mimo soutěž - vlek celou dobu jel, a byl by to čas zužitkovaný mnohem lépe, jak pro děti, tak i přihlížející rodinu.

Dcera si kurz užila

S JAPA sport již máme letité zkušenosti. Lenošský rok 2020 byl co se týče instruktorů a rozdělení do skupin z našeho pohledu nejlepší. Nicméně syn se paradoxně zde necítil vůbec dobře, vadilo mu chování ostatních dětí ve skupině, kteří nereagovali na pokyny instruktora.

NE

pro dceru počítáme opět s výukou vedenou instruktory

Obr. 4.16 Otázka č. 16 Máte jakékoliv připomínky či náměty ke zlepšení? (Vlastní zpracování)

U poslední otázky tohoto dotazníku mohli respondenti zhodnotit celou problematiku a navrhnout jakékoliv náměty vedoucí ke zlepšení fungování celého kurzu, také však k větší spokojenosti všech zúčastněných.

Mezi těmito odpověďmi se našlo pár klientů, kteří vznesli návrh například na upravení celkové ceny kurzu, pokud by se účastnil i sourozenec, dále nepřiměřené chování instruktorů k dětem, důkladnější kontroly doplňků oblečení, nebo také námitka, která se týkala sněhových podmínek.

Největším problémem se staly závěrečné závody, u kterých si rodiče často stěžovali na celkovou organizaci. Nelíbilo se jim, že děti po přestávce sjezdovou trať sjedou pouze jednou a následně čekají na ostatní děti z celého kurzu na jednom místě. Tento čas se klientům zdál poněkud nevyužitý.

Spousta klientů žádné závažné problémy neviděla, našli se i takoví, kteří si organizaci velice chválili a neměli žádné připomínky.

5 Shrnutí výsledků šetření, náměty a doporučení

Celková analýza spokojenosti klientů s řízením a organizací lyžařských kurzů dopadla poměrně nad očekávání dobře. Ze zjištěných výsledků můžeme říci, že se klienti se svými dětmi opravdu rádi vrací, část z nich dokonce po absolvování kurzů využívá možnosti individuálních lekcí, čímž se částečně potvrzuje prvotní hypotéza.

Pokud klienti pro své děti nezvažují další individuální rozvoj lyžařských dovedností, je to zapříčiněno tím, že tuto možnost již nepovažují za potřebnou. Organizace by se tedy mohla snažit přesvědčit rodiče o tom, že jejich děti individuální lekce potřebují, neboť se zdokonalování hlavně v této fázi považuje stále za velmi přínosné.

Pro tyto účely by se daly využít sociální sítě, na které by se umísťovala natočená videa o správné metodice lyžování. Video by vzbudila povědomí o tom, jak má správně lyžování vypadat, a rodiče by si sami uvědomili důležitost dalšího lyžařského rozvoje dětí. Tato forma motivace by mohla přinést větší zájem o individuální lekce.

V některých případech rodičům připadala cena jedné lekce příliš vysoká. Podobně hodnocena byla i cena lyžařských kurzů. Lyžování se však řadí mezi sporty nákladnější, a pokud se vezmou v úvahu veškeré aspekty, cena je poměrně adekvátní. V úvahu by mohla přijít již dříve zmíněná sourozenecká sleva pro cenu lyžařského kurzu či sleva na několikátou lekci v řadě.

Hodnota jedné individuální lekce by se ovšem mohla pozvednout i jinými způsoby při dosavadní ceně. Námětem pro zatraktivnění individuálních lekcí by se mohlo stát například vedení deníku, do kterého by se zaznamenávaly pokroky dětí, co se všechno za uplynulou lekci naučili, kam se dostali a co vše se by se ještě mohli doučit. Stejnou formou by fungovalo i zaznamenávání těchto informací při lyžařských kurzech, což by vedlo k velké motivaci pro další individuální výuku.

Většina respondentů byla spokojena s kvalitou instruktorů, na kterých ve výsledku stojí konečný dojem. Nepatrné množství rodičů však právě díky přístupu instruktorů spokojeno nebylo. Vedení organizace musí dále klást instruktorům velký důraz právě na často podceňovaný přístup k dětem i rodičům, jelikož se od tohoto faktoru mnohdy odvíjí celkové kritické hodnocení.

Doporučovala bych zajistit lepší počáteční školení instruktorů, na kterém by vedení organizace věnovalo i jednu část teoretické přípravě, a to psychickému vývoji dítěte. Tento vědní obor nemají instruktoři příliš zažitý, pakliže se takovému odvětví ani zčásti nevěnují. Samotná psychologie dětí tohoto věku není vůbec jednoduchá. Instruktoři by se na tomto školení mohli podrobněji dozvědět, jak se přibližně děti takového věku chovají, jak se vyvíjejí, co na ně působí, které faktory je ovlivňují, nebo čemu naslouchají.

Do takového školení by se mohli zapojit i teoretici z praxe (například zkušenější instruktoři), kteří by předali cenné rady a zkušenosti, podělili by se o tipy, co na děti funguje či nikoliv. Zároveň by tímto podpořili týmového ducha a sdělili ostatním instruktorům své důležité know-how.

Dalším důležitým faktorem by mohla být lepší motivace samotných instruktorů. Zajistit, aby hlavním motivačním prostředkem nezůstával samotný výdělek za odvedenou práci, ale také probudit větší zájem o zábavnější pracovní prostředí. Doporučovala bych zorganizovat například společný závěrečný lyžařský zájezd na konci každé sezony.

Závěrečné závody získaly největší možnou dávku negativní kritiky. Rodiče si stěžovali na nevyužitý čas, kdy děti po své konečné jízdě pouze čekaly na ostatní. Je pravdou, že dětí bývá v celém kurzu spousta a trvá poměrně dlouho, než postupně odjedou všechny závěrečné jízdy. Pokud se rodiče přijdou podívat na své dítě v čase, kdy je zrovna na svačině, uvidí ho pak sjíždět kopec pouze jednou.

Závěrečné lyžování by tedy mohlo probíhat do přestávky na svačinu stejně jako doposud, po ní ovšem s nepatrnými změnami. Samotné závody by byly zorganizovány obdobně s tím rozdílem, že v momentě, kdy celá skupina trať sjede, bude pokračovat se svým instruktorem opět ve výuce, dokud neodjedou svůj slalom všichni závodníci.

V tomto momentě by bylo velice povzbudivé vyzvat moderátora, aby věnoval prostor k vyjádření také samotným dětem a zeptal se jich do mikrofону, zda se jim kurz líbil a patřičně si jej užily.

Výsledky analýzy dále prokazují patrné vědomí klientů o letních příměstských táborech na přehradě Olešná. Námětem pro zvýšení povědomí by se mohl navíc stát katalog s nabízenými službami a akcemi, který by byl předáván rodičům při vyzvedávání dětí po závěrečných závodech. Jen málo z respondentů se totiž účastní dalších akcí pořádaných vybranou organizací.

Vše spočívá v nedostatečné propagaci, která vyplynula také z provedené SWOT analýzy. Organizace by měla více dbát na její zvýšenou pozornost, kterou doposud poměrně podceňovala. V první řadě by bylo třeba zajistit správné fungování internetových stránek, které nejsou zcela přehledné a lidé na nich netráví příliš mnoho času.

Tento problém bych vyřešila najmutím profesionálního tvůrce webových stránek, který by pomohl zajistit především jejich přehlednost, celistvost a korekturu. Vedení organizace má dle dostupných informací prozatím v plánu absolvovat různé kurzy zabývající se problematikou prosperity na sociálních sítích, což bych rozhodně doporučila v co nejbližší době.

Na sociálních sítích je potřeba zajišťovat a budovat kvalitní obsah, přidávat aktuální informace, fotografie, videa a také rozšiřovat pole působnosti, rozhodně se vyplatí do této sféry investovat. K této skutečnosti by mohli přispívat i samotní instruktoři, kteří by přidávali hodnotné příspěvky z průběhu lyžování i v mezechase. Našla by se tak jedna z dalších levných forem propagace.

Na druhou stranu vhodnou propagaci a reklamu nezajišťuje ani samotný areál. Lepší fungování by mohla zajistit intenzivnější vzájemná komunikace a spolupráce areálu se školou, jako například pořádání většího množství propagačních akcí, reprezentačních událostí, rozmístění různých reklamních poutačů nejen v blízkém okolí areálu, ale také reklamy v masmédiích.

Kritickým úskalím se staly sněhové podmínky v lyžařském areálu, ve kterém škola působí. Bohužel, tento přírodní faktor lze jen stěží ovlivnit. Můžeme tedy předpokládat, že ne příliš uspokojivého hodnocení se areál dočkal právě díky tomuto problému. Řešení by mohlo nastat v případě, kdyby vedení areálu lépe využívalo dosavadní technologii či investovalo do nové.

6 Závěr

Cíl této práce byl splněn. Prostřednictvím dotazníku jsme získali bezprostřední informace o spokojenosti klientů s vybranou lyžařskou školou. Díky konečným výsledkům můžeme říci, že klienti jsou v převážné většině s organizací a fungováním lyžařských kurzů spokojeni a rádi v budoucnu přihlásí své děti opakovaně.

Základní hypotézy se nám z části potvrdily, více než polovina rodičů například o pořádání příměstských in-line táborů ví a o individuální lekce zájem částečně mají. Pomocí SWOT analýzy jsme zjistili silné a slabé stránky, příležitosti i hrozby pro fungování celé organizace.

Dostali jsme možnost nahlédnout i do skrytých problémů, které jsme získali provedením celkové analýzy a anonymního dotazníku. Provedli jsme detailní rozbor všech zadaných odpovědí a námětů, pomocí nichž jsme navrhli možná dostupná řešení.

Výsledky této práce budou předloženy organizaci k důkladnému prozkoumání, jelikož obsahují cenné informace a rady, které by mohly být velice přínosné a vést ke zlepšení jejího fungování.

Seznam použité literatury

Odborné knihy

DURDOVÁ, Irena. *Vybrané kapitoly z managementu a marketingu sportu*. Ostrava: Vysoká škola báňská - Technická univerzita, 2019. ISBN 978-80-248-4165-6.

DURDOVÁ, Irena. *Vybrané kapitoly ze sociologie tělesné kultury*. 1. vyd. Ostrava: VŠB - TU Ostrava, 1999. 60s. ISBN 80-7078-691-4.

HÁJKOVÁ, Alena, Miroslava NEBUŽELSKÁ a Petr PAVLOK. *Spolky a spolkové právo*. V Praze: C.H. Beck, 2015. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-523-7.

HOBZA, Vladimír. *Ekonomie sportu: vybrané kapitoly*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. ISBN 978-80-244-4381-2.

HORVÁTHOVÁ, Petra, Jiří BLÁHA, Martin ČERNEK, et al. *Základy managementu*. 2. vydání. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, 2017. ISBN 978-80-248-4102-1.

KULHÁNEK, Otto. *Zlatá kniha lyžování: z dějin československého a světového lyžařství*. Praha: Olympia, 1989.

LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1284-9.

MOUDRÝ, Marek. *Marketing: základy marketingu*. Kralice na Hané: Computer Media, 2008. ISBN 978-80-7402-000-1.

REICHERT, Jiří, Dalibor MUSIL a Matěj NAJMAN. *Lyžování: od začátků k dokonalosti*. Praha: Grada, 2007. Sport extra. ISBN 978-80-247-1724-1.

SOUKUP, Jiří. *Lyžování podle alpských lyžařských škol*. Praha: Olympia, 1991. ISBN 80-7033-168-2.

STROBL, Karel a Ladislav BEDŘICH. *Učíme lyžovat: sjezdové lyžování z aspektu aktuálních poznatků z oblasti teorie a praxe : učební texty pro studenty tělesné výchovy a cvičitele lyžování*. Olomouc, 1999. ISBN 80-7067-990-5.

VILÍM, Martin. *Kapitoly ze sjezdového lyžování*. Brno: Masarykova univerzita, 2009. ISBN 978-80-210-4939-0.

Elektronické dokumenty a ostatní

SKI Malenovice. Skimalenovice.cz: Areál [online]. [cit. 2020-03-27]. Dostupné z: http://skimalenovice.cz/?page_id=26

Nabile.cz. Nabile.cz: Lyžujeme se sluníčkem [online]. [cit. 2020-03-27]. Dostupné z: <https://www.nabile.cz/services/lyzujeme-se-slunickem/>

Ski Bílá. Skibila.cz: [online]. [cit. 2020-03-27]. Dostupné z: <https://www.skibila.cz>

Justice.cz. Veřejný rejstřík a Sbírka listin: Úplný výpis ze spolkového rejstříku [online]. [cit. 2020-03-27]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=915430&typ=UPLNY>

Routledge Handbook of Sport Management, edited by Leigh Robinson, et al., Taylor & Francis Group, 2012. ProQuest Ebook Central, <https://search.proquest.com/legacydocview/EBC/957144?accountid=26990>.

ČSLS: Lyžařské kvalifikace. Český svaz lyžařských škol [online]. [cit. 2020-05-15]. Dostupné z: <https://www.csls.cz/skoleni/lyzarske-kvalifikace/>

Další zdroje

Interní materiály JAPA sport, z. s.

Seznam zkratek

aj. – a jiné

cm – centimetr

č. – číslo

ČR – Česká republika

km - kilometr

kol. – kolektiv

LPS – Listina základních práv a svobod

m – metr

MHD – městská hromadná doprava

MŠMT – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

např. – například

obr. – obrázek

př. n. l. – před naším letopočtem

stol. – století

str. – strana

tab. – tabulka

Prohlašuji, že

- jsem byl(a) seznámen(a) s tím, že na mou diplomovou (bakalářskou) práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- беру на вѣдомі, že odevzdáním diplomové (bakalářské) práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- беру на вѣдомі, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou (bakalářskou) práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová (bakalářská) práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové (bakalářské) práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou (bakalářskou) práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 12.5.2020

Adela Jurásková
jméno a příjmení studenta

Seznam příloh

Příloha 1 Závěrečná fotografie kurzu

Příloha 2 Leták lyžařského kurzu

Příloha 3 Leták příměstského tábora

Příloha 4 Dotazník

Příloha 5 Výpis ze spolkového rejstříku

Příloha 1 Závěrečná fotografie kurzu



Zdroj: interní data poskytnutá JAPA sport, z. s.

Příloha 2 Leták lyžařského kurzu

KURZ LYŽOVÁNÍ

SKI 
MALENOVICE

S DOPROVODEM UČITELŮ

do 10 km	1.890,-
10-30 km	1.990,-
nad 30 km	2.090,-

S DOPROVODEM INSTRUKTORŮ *

do 10 km	2.090,-
10-30 km	2.190,-
nad 30 km	2.290,-

Určeno pro děti
od 4 let.



* Platí pouze pro odpolední kurz. Platí pouze pro ZŠ.

PŘÍHLÁŠKY, TERMÍN A VÍCE INFO NA: www.japasport.cz

Termín odeslání přihlášky je do 30.11.2019 a nebo do vyčerpání kapacity kurzu.

Cena zahrnuje:

- 10 h. výuky lyžování (obsahuje rozřazení do skupin, hry, zábavné rozcvičky, závěrečné závody)
- Dopravu
- Lyžařské permanentky
- Pojištění odpovědnosti, úrazové pojištění, pojištění zrušení účasti na kurzu
- Čaj po celou dobu výuky
- Úschova věcí po dobu trvání kurzu, **vysušení bot profi sušákem !**
- Drobné ceny a diplomy pro všechny účastníky kurzu.

Půjčovné:

Nemá-li dítě vlastní vybavení, nemusíte si dělat starosti. Vše potřebné Vám zapůjčíme a Vám odpadnou starosti se sháněním či kupováním nových věcí. Dítě bude mít připravenou a seřízenou výstroj již první den kurzu přímo na sjezdovce. Cena půjčovného je **90,-/den** (lyže, lyžařské boty, helma, hole). **Má-li dítě vlastní vybavení, prosíme rodiče o podepsání věcí.**

Platba:

Zaplatit lze převodem na číslo účtu: **2900897166/2010**

Variabilní symbol je datum narození dítěte ve formátu: **DDMMRR**

Termín zaplacení kurzu je **do 10 dní od podání přihlášky**

PRO ÚČASTNÍKY KURZU ZVÝHODNĚNÉ PŮJČOVNÉ:

KOMPLET ZA 1590,- DO KONCE LISTOPADU 2019


JAPA
Sport.cz

JAPA sport z.s.

info@japasport.cz

tel.: 739 855 100



PŘÍHLÁŠKA NA:
WWW.JAPASPORT.CZ

Zdroj: interní data poskytnutá JAPA sport, z. s.

Příloha 3 Leták příměstského tábora

PŘÍMĚSTSKÝ TÁBOR IN-LINE BRUSLENÍ 2020



KDE: PŘEHRADA OLEŠNÁ
CENA: 2.690,- PŮJČOVNÉ: 350,- / KOMPLET (BRUSLE, CHRÁNIČE, PŘILBA)

Užij si prázdninové dny ve skvělém kolektivu a nauč se spoustu nových věcí !
Příměstský tábor s výukou in-line bruslení je vhodný pro začátečníky i pokročilé bruslaře. Koncept výuky je vedena hravou formou kombinovanou s nácviky techniky.

CENA ZAHRNÚJE:

- Celodenní program
- Oběd
- Práci instruktorů
- Úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti
- Storno pojištění
- Pronájem sportovišť, veškeré pomůcky
- Účastnický list, drobné ceny

PROGRAM:

8:00 - 8:30	sraz, příprava
8:30 - 10:30	rozcvička, výuka inline, hry
10:30 - 11:00	svačinka
11:00 - 12:00	výuka inline
12:00 - 13:45	oběd, odpolední klid
13:45 - 16:00	výuka inline, hry
16:00 - 16:30	odchod dětí, vyzvednutí rodiči

PŘÍMĚSTSKÝ TÁBOR JE VHDNÝ PRO DĚTI OD 5 DO 15 LET.
S výukou a pořádáním kurzů a táborů máme bohaté zkušenosti. Pro každý tábor je zajištěn profesionální tým instruktorů včetně zdravotníka.

TERMÍNY: 6-10.7., 13-17.7., 20.-24.7., 27.7.-31.7., 3-7.8., 10-14.8., 17-21.8., 24-28.8.



Informace na tel.: 739 855 100 Přihlášky na: www.japasport.cz

Zdroj: interní data poskytnutá JAPA sport, z. s.

Příloha 4 Dotazník

25. 3. 2020

Lyžařské kurzy JAPA sport, z. s.

Lyžařské kurzy JAPA sport, z. s.

Dobrý den, prosím o vyplnění krátkého dotazníku k ukončenému kurzu lyžování ve SKI Malenovice, který povede ke zlepšení úrovně průběhu kurzu na další sezony.

Dotazník bude sloužit také jako podklad k mé bakalářské práci, která se týká spokojenosti klientů s touto lyžařskou školou. Jmenuji se Adéla Jurásková, jsem studentem Vysoké školy báňské a s organizací úzce spolupracuji.

Mnohokrát děkuji za Vaši spolupráci.

SLEVOVÝ KÓD PRO ZVÝHODNĚNOU VÝUKU ZA VYPLNĚNÍ DOTAZNÍKU: JAPA2020

Dotazník je anonymní.

***Povinné pole**

1. Jste *

Označte jen jednu elipsu.

☐ Žena

☐ Muž

2. Váš věk *

Označte jen jednu elipsu.

☐ Méně než 18 let

☐ 18-24

☐ 25-34

☐ 35-44

☐ 45-54

☐ 55-64

☐ Více než 56 let

<https://docs.google.com/forms/d/1gfeNioZ0sWoLWgyRVbhfOTd7p1druSw64OVyRi424bl/edit>

3. Kterou školu Vaše dítě navštěvuje *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Základní
☐ Mateřskou

4. Zúčastnilo se někdy Vaše dítě lyžařského kurzu vedeného organizací JAPA sport, z. s.? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano
☐ Ne (Pokud ne, prosím, opusťte dotazník)

5. Jak jste se o lyžařském kurzu dozvěděli? *

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- ☐ Škola
☐ Mateřská škola
☐ Internet
☐ Facebook
☐ Rodina, přátelé

Jiné: ☐ _____

6. Kolikrát se Vaše dítě zúčastnilo lyžařského kurzu vedeného organizací JAPA sport, z. s.? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ 1x
☐ 2x
☐ 3x
☐ 4x
☐ 5x a více

7. Ohodnoťte prosím, jak jste spokojeni s jednotlivými částmi lyžařského kurzu.
Příčemž: 1=nejméně, 5=nejvíce *

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	1	2	3	4	5
Informace o kurzu před jeho zahájením	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Možnost zapůjčení vybavení	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cena kurzu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kvalita instruktora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Areál	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Byli jste spokojeni s celkovým průběhem lyžařského kurzu? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano, spokojeni
☐ Spíše spokojeni
☐ Spíše nespokojeni
☐ Ne, nespokojeni

9. Pokud jste nebyli spokojeni, prosím, uveďte proč.

10. Budete mít v budoucnu zájem absolvovat další lyžařské kurzy? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano, budeme
☐ Ne, nebudeme
☐ Zatím nevíme

11. Pokud nebudete, prosím, uveďte proč.

12. Budete mít zájem o individuální výuku? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano, již využíváme
☐ Ano, budeme
☐ Ne, nebudeme
☐ Zatím nevíme

13. Pokud nebudete mít zájem o individuální výuku, prosím, uveďte proč.

14. Věděli jste, že organizace JAPA sport, z. s. pořádá letní příměstské IN-LINE tábory na přehradě Olešná? *

Označte jen jednu elipsu.

☐ Ano, věděli

☐ Ne, nevěděli

15. Zúčastnili jste se někdy Vy nebo Vaše děti jiných akcí pořádaných touto organizací? Pokud ano, kterých? *

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

☐ Příměstského IN-LINE tábora

☐ IN-LINE kurz v Mateřské škole

☐ Dne dětí

☐ Charitativních závodů

☐ Teambuldingových akcí

☐ Ne, jiných akcí jsme se zatím nezúčastnili

Jiné: ☐ _____

16. Máte jakékoliv připomínky či náměty ke zlepšení?

Obsah není vytvořen ani schválen Googlem.

Google Formuláře

<https://docs.google.com/forms/d/1gfeNioZ0sWoLWgyRVbhfOTd7p1druSw64OVyRi424bl/edit>

Příloha 5 Výpis ze spolkového rejstříku

Tento výpis z veřejných rejstříků elektronicky podepsal "Krajský soud v Ostravě [IČ 00215732]" dne 7.11.2019 v 15:45:33.
EPVid:lgBnD6ORJB5clAwICYXoQ

Úplný výpis

ze spolkového rejstříku, vedeného
Krajským soudem v Ostravě
oddíl L, vložka 14570

Datum vzniku a zápisu:	19. listopadu 2015	
Spisová značka:	L 14570 vedená u Krajského soudu v Ostravě	zapsáno 19. listopadu 2015
Název:	JAPA sport z.s.	zapsáno 19. listopadu 2015
Sídlo:	č.p. 615, 739 11 Janovice	zapsáno 19. listopadu 2015
Identifikační číslo:	045 20 751	zapsáno 19. listopadu 2015
Právní forma:	Spolek	zapsáno 19. listopadu 2015
Účel:	<p>Účelem spolku je vyvíjet pro své členy aktivity směřující k jejich sportovnímu a rekreačnímu vyžití v rámci aktivního sportování nebo souvisejících činností. Provozovat tělovýchovná a sportovní zařízení a organizovat sportovní činnost. Poskytovat tělovýchovné a sportovní služby, vyučovat dovedností, včetně půjčování sportovního náčiní, vedení sportovní školy a odborného servisu. Organizovat sportovní činnost pro děti, mládež i dospělé včetně zapojení do soutěží, vytvářet pro tuto sportovní činnost materiální a tréninkové podmínky. Zapojit děti, mládež a dospělé do sportovní činnosti a věnovat patřičnou péči při výchově a vytváření podmínek pro dosažení kvalitní sportovní výkonnosti. Vést všechny členy k dodržování základních etických a mravních pravidel, zabezpečovat širokou informovanost v oblasti sportovní činnosti. Hájit zájmy spolku uvnitř i navenek, za tím účelem spolupracovat s orgány obce, ostatními spolky, sdruženími či společnostmi (např. ČSTV apod.) i jednotlivci. Vytvářet ekonomickou základnu pro splnění svých cílů, a to zejména vlastní hospodářskou činností. Sdružovat příznivce aktivního životního stylu, kteří mají společné zájmy, Pořádat pro své členy i pro veřejnost kulturní a sportovní akce, Nabízet mladým lidem možnosti jak aktivně trávit volný čas, Podpora a rozvoj zdravého fyzického, duševního a mentálního vývoje dětí a mládeže především při realizaci sportovních a sociokulturních činností, Ochrana přírody a náprava škod vzniklých sportovní činností, Poskytování obecně prospěšných činností v oblastech sportu, environmentalistiky, kultury a vzdělávání. Vedení společnosti ke zdravému životnímu stylu a kontaktu s faunou a florou dané územní jednotky.</p>	
		zapsáno 19. listopadu 2015
Název nejvyššího orgánu:	Členská schůze	zapsáno 19. listopadu 2015
Statutární orgán - výbor:		
Pokladník:	Bc. SIMONA TOFLOVÁ, dat. nar. 2. července 1990 č.p. 352, 739 12 Čeladná Den vzniku funkce: 19. listopadu 2015 Den vzniku členství: 19. listopadu 2015	

zapsáno 19. listopadu 2015

Předseda výboru:

Bc. JAKUB NYKL, dat. nar. 29. července 1989
 č.p. 615, 739 11 Janovice
 Den vzniku funkce: 19. listopadu 2015
 Den vzniku členství: 19. listopadu 2015

zapsáno 19. listopadu 2015
 vymazáno 14. dubna 2016

Předseda výboru:

Bc. JAKUB NYKL, dat. nar. 29. července 1989
 č.p. 323, 739 11 Janovice
 Den vzniku funkce: 19. listopadu 2015
 Den vzniku členství: 19. listopadu 2015

zapsáno 14. dubna 2016

Člen výboru:

PŘEMYSL SADÍLEK, dat. nar. 28. prosince 1977
 Ondřejnická 1722, Frýdlant, 739 11 Frýdlant nad Ostravicí
 Den vzniku členství: 19. listopadu 2015

zapsáno 19. listopadu 2015

Počet členů:

3

zapsáno 19. listopadu 2015

Způsob jednání:

Jménem spolku jsou oprávněni jednat: předseda a pokladník. Ve zvláštních případech jsou oprávněni jednat jménem spolku další členové spolku pověřeni výborem. K platnosti úkonů je třeba alespoň jednoho z výše uvedených funkcionářů.

zapsáno 19. listopadu 2015